



Enel-ITA-24/07/2017-0113111

enelitalia@pec.enel.it

ITA/RA

Spettabile
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

Oggetto: Osservazioni al documento per la consultazione 447/2017/R/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)"

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto.

Con i migliori saluti.

Francesca Valente
La Responsabile

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005. La riproduzione dello stesso su supporto analogico è effettuata da Enel Italia srl e costituisce una copia integra e fedele dell'originale informatico, disponibile a richiesta presso l'Unità emittente.

RISPOSTA ENEL

AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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)

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel ribadisce le perplessità già espresse nelle consultazioni svolte di recente sull'introduzione del terzo livello decisorio per la risoluzione delle controversie tra clienti e operatori, richiamando le osservazioni già fornite in occasione delle risposte precedenti. In particolare, non si ritiene necessario introdurre un terzo livello decisorio per le controversie tra i clienti finali e gli operatori, in quanto in tale ambito è già a disposizione ed operante la procedura di conciliazione, che è peraltro l'unica necessaria per poter poi procedere per le vie giudiziarie ordinarie.

Nel caso in cui l'Autorità intenda in ogni caso procedere alla previsione del terzo livello, **è necessario definire con attenzione il relativo perimetro di applicazione**, in modo da evitare un accesso indiscriminato allo strumento. Al riguardo, va considerato che da quest'anno, con l'affidamento della gestione del secondo livello di tutela al Servizio di conciliazione e alle altre ADR, il sistema di tutele risulta già ben definito ed operativo. L'operatività del secondo livello rinnovato è però, a nostro avviso, ancora troppo recente per consentire l'individuazione dei casi e delle tematiche in cui può essere in concreto utile attivare un terzo livello decisorio, che dovrebbe essere introdotto solo a seguito di un'adeguata valutazione del funzionamento del secondo livello: essendo passati pochi mesi dall'entrata in vigore del nuovo sistema di tutele, non si dispone di dati consolidati da cui trarre le conclusioni necessarie sull'efficacia della conciliazione. Al riguardo proponiamo pertanto che il terzo livello debba eventualmente essere **previsto limitatamente ai casi di vero e proprio “fallimento” della conciliazione**, cioè quelli di mancata comparizione dell'operatore nei casi in cui lo stesso sia obbligato a partecipare, a partire dal secondo semestre 2018, e che venga nel frattempo istituito un tavolo tecnico, anche con la partecipazione degli operatori, con la finalità di monitorare l'effettivo funzionamento del sistema di tutele in vigore. Solo a valle di tale monitoraggio, disponendosi a quel punto di un periodo di osservazione adeguato, si potranno individuare i temi cui sia utile eventualmente estendere l'operatività del terzo livello ed in quali casi. In tal senso ricordiamo

quanto già proposto in tema di introduzione di una soglia minima di valore della controversia (ad es. 5.000 euro) per l'accesso al terzo livello, oltre alla limitazione ad alcune tipologie specifiche di controversie (ad es. le contestazioni sulla fatturazione). Qualora fosse previsto un accesso indiscriminato al terzo livello, infatti, si rischierebbe di introdurre oneri gestionali sui soggetti coinvolti e di favorire, ad esempio, comportamenti dilatori di clienti (es. in caso di liti "temerarie"): alcuni infatti potrebbero non concludere accordi in sede conciliativa al fine di rimandare la risoluzione della questione. Ciò finirebbe, di fatto, per svuotare di significato il ruolo centrale riconosciuto dalla legge e dalla regolazione allo strumento conciliativo.

La definizione dell'ambito di applicazione del terzo livello, inoltre, non è indifferente per la definizione della disciplina della procedura decisoria: una procedura come quella tratteggiata nel documento in consultazione potrebbe essere ipotizzata, per i motivi che dettaglieremo anche ulteriormente nelle osservazioni puntuali, solo nel caso in cui potessero accedere al terzo livello un numero limitatissimo di controversie. Si pensi ad es. alla previsione dell'audizione delle parti, dello scambio di singole comunicazioni per via telematica ecc.

Per lo scambio di comunicazioni fra i soggetti coinvolti, infatti, ci sembra necessario prevedere non gli invii di singole comunicazioni per via telematica, ma il ricorso ad una piattaforma informatica (analogamente a quanto avviene per le procedure speciali o per lo svolgimento del servizio di conciliazione) che consenta di inviare e ricevere i documenti direttamente e più rapidamente, evitando passaggi che la comunicazione per via ordinaria comunque prevede (ad es. le tempistiche di smistamento e protocollo delle comunicazioni). In ogni caso, lo scambio documentale dovrebbe essere limitato all'essenziale (comunicazione di avvio del procedimento e poco altro), evitando la duplicazione di attività già svolte in sede di conciliazione.

OSSERVAZIONI SULLA BOZZA DI PROVVEDIMENTO

Di seguito si riportano le osservazioni specifiche sulla bozza di provvedimento posta in consultazione.

Art. 2, comma 2.1.

In virtù delle considerazioni già svolte nelle osservazioni generali, è necessario delimitare l'eventuale ambito di applicazione del terzo livello ai casi di vero e proprio "fallimento della conciliazione". Considerando l'ampiezza della platea dei consumatori, anche rispetto al numero di soggetti che possono attivare la procedura prevista dalla delibera 188/2012/E/com cui lo schema di procedimento in consultazione in gran parte si ispira, un'applicazione troppo ampia del terzo livello rischierebbe di determinare un rallentamento ed una maggiore onerosità nella risoluzione delle controversie, con danno sia per il cliente che per l'operatore e, in generale, per il sistema. In base alla nostra esperienza, dall'inizio del 2017 (stando ai dati ad oggi disponibili) il numero delle procedure ADR è aumentato fino al 300%, potenzialmente ancora in crescita da qui alla fine dell'anno. Prima di introdurre l'operatività del terzo livello è quindi necessaria anche un'attenta valutazione del possibile impatto gestionale, in connessione con l'andamento della procedure di conciliazione e con l'individuazione dei casi in cui l'attivazione del terzo livello sia effettivamente necessaria.

Art. 2, comma 2.2.

Concordiamo con l'esclusione dall'applicazione della disciplina in questione delle controversie in materia tributaria e fiscale e di quelle relative al recupero crediti. Si evidenzia che, in termini generali, il recupero crediti comprende tutte le attività volte ad ottenere il pagamento delle somme dovute da parte di clienti o ex clienti debitori attraverso azioni di recupero effettuate direttamente (sollecito epistolare, telefonico, messa in mora, distacco) o per il tramite di società terze specializzate nell'attività di riscossione stragiudiziale e giudiziale del credito.

Art. 3, comma 3.1.

Andrebbe eliminato il riferimento ai casi di "soluzione parziale della controversia": in sede di secondo livello, infatti, si possono presentare solo i casi di accordo e di mancato accordo. Rientra nella normale logica del ricorso alla conciliazione la possibile rinuncia a parte di quanto inizialmente preteso, facendosi le parti reciproche concessioni al fine di definire la controversia in maniera conciliativa, pertanto ciò non può costituire base per l'accesso al terzo livello.

Tra gli elementi contenuti nelle istanze di reclamo manca un preciso riferimento al codice di utenza della fornitura (POD per il settore elettrico e pdr per il settore gas), seguito dal codice di rintracciabilità del reclamo. La mancanza di questi elementi può comportare tempi prolungati nel reperimento da parte dell'operatore del primo reclamo, che potrebbero a loro volta portare a ritardi nel riscontro – in una procedura che prevede giorni solari – nonché ad errate individuazioni della fornitura oggetto di reclamo, nel caso di clienti finali con più forniture.

Art. 3, comma 3.2.

Condividiamo la necessità di delimitare la durata del procedimento anche per garantire che le controversie pendenti vengano definite in termini il più possibile brevi ma, a fini di garanzia di un adeguato svolgimento del contraddittorio, proponiamo che sia previsto un termine dal deposito dell'istanza (ad es. sette giorni) per l'invio della comunicazione di avvio del procedimento alle parti; in alternativa, il termine di conclusione del procedimento potrebbe essere conteggiato dal momento dell'inoltro all'operatore della comunicazione di avvio, e non dalla data di deposito dell'istanza.

Art. 4, comma 4.1, lettera c).

Con riferimento alla previsione del termine di dieci giorni per le richieste di informazioni da parte del responsabile del procedimento, al fine di garantire lo svolgimento di un corretto contraddittorio si propone che tale termine (come anche i termini di cui al comma 5.2) sia espresso in giorni lavorativi; in ogni caso il ricorso alle richieste di informazioni dovrà essere previsto solo nei casi in cui gli elementi necessari non siano già stati forniti nel corso del secondo livello.

Art. 4, comma 4.2.

Considerando che Acquirente Unico si occupa già della gestione del secondo livello (almeno per quanto riguarda il Servizio conciliazione clienti energia) per rendere maggiormente

autonomo lo svolgimento del terzo livello rispetto al secondo, non riteniamo opportuno che vengano affidate ad Acquirente Unico attività ausiliarie/funzionali alla fase istruttoria.

Art. 5, comma 5.2.

Notiamo che i termini concessi alle parti per presentare memorie, deduzioni e depositare documenti (quindici giorni solari) e relative integrazioni e repliche (cinque giorni solari) sono posti a pena di irricevibilità, a differenza di tutti gli altri termini previsti nell'ambito del procedimento in esame che sono ordinatori. Premesso che, come già detto, riteniamo che lo scambio documentale debba essere limitato al massimo anche per garantire lo svolgimento del procedimento nei tempi previsti, richiediamo che la previsione sulla natura dei termini debba essere omogenea e tale da garantire un adeguato svolgimento del contraddittorio fra le parti. La previsione di termini perentori a pena di irricevibilità non solo ci sembra in contrasto con tale spirito, ma non è prevista in alcuna disposizione normativa.

In ogni caso, il fatto che i termini siano espressi in giorni solari rischia di restringere troppo i tempi, soprattutto se si considera che possono essere compresi in tali termini anche due sabati e due domeniche ed altre festività infrasettimanali. L'apposizione di termini così brevi, se unita alla previsione di irricevibilità nel caso di risposte oltre il termine, potrebbe portare ad escludere dai procedimenti informazioni rilevanti e a compromettere lo svolgimento del contraddittorio: ciò in particolare nei casi più complessi per cui vengono richiesti ulteriori approfondimenti. Proponiamo pertanto che tali termini vengano conteggiati in giorni lavorativi e non solari.

Art. 5, comma 5.4.

Con riferimento alla previsione dell'audizione, pur convinti della rilevante importanza dell'audizione stessa in un'ottica di garanzia del contraddittorio, si ritiene - alla luce della particolare onerosità gestionale/organizzativa di un simile strumento - di limitare il ricorso allo stesso solo quando le informazioni non siano già disponibili o comunque ottenibili attraverso una richiesta di informazioni.

Art. 6, comma 6.4 e 6.5.

In generale, va segnalato che l'adozione di sanzioni reputazionali andrà a svantaggio, soprattutto, degli operatori di grandi dimensioni, che hanno maggiori probabilità di essere chiamati in causa anche solo per l'elevato numero di clienti gestiti, e pertanto determinerebbe un iniquo effetto negativo a danni di tali operatori, effetto particolarmente lesivo nei casi in cui, a seguito di ricorso, la deliberazione oggetto della inottemperanza venisse annullata.

Non condividiamo la previsione della pubblicazione dell'inottemperanza dell'operatore o al provvedimento finale: tale sanzione reputazionale sembra spropositata rispetto ad un comportamento – magari posto in essere per errore – riferito ad una singola controversia, anche a fronte di comportamenti di norma corretti adottati dallo stesso operatore nella generalità dei casi. Tale previsione rischierebbe di comportare l'applicazione dei provvedimenti in questione anche nei casi in cui l'operatore ritenga di dover fare istanza di sospensiva cautelare di una decisione, nel caso in cui la sospensiva non venga concessa in termini utili per procedere eventualmente ad ottemperare.

Sembra inoltre iniqua la previsione della pubblicazione per i casi di “mancata cooperazione” dell'operatore nel corso del procedimento, essendo tale previsione ampia e indefinita e, potenzialmente, applicabile con un eccessivo margine di discrezionalità.

Anche per quanto riguarda il massimario, l'introduzione di un massimario pubblicato sul sito internet dell'Autorità, in caso di generalizzazione delle decisioni pubblicate, potrebbe portare ad interpretazioni difformi dalle effettive previsioni regolatorie che invece vanno applicate in base al caso concreto. Per tali motivi siamo contrari alla pubblicazione del massimario o in subordine, almeno per evitare ingiusti danni reputazionali, riteniamo che lo stesso vada pubblicato in forma anonima, cioè senza l'indicazione delle parti coinvolte.