

RISPOSTA DI ENEL AL

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 225/2016/E/COM

Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel, come ha già avuto modo di manifestare, condivide il percorso avviato dall'Autorità con la deliberazione 410/2014/E/COM e finalizzato a razionalizzare e semplificare gli strumenti di tutela messi a disposizione del cliente finale nell'ambito del nuovo quadro europeo e nazionale, ma ritiene che, in considerazione delle forti innovazioni, sia necessario seguire una maggiore gradualità applicativa.

Peraltro, nel sottolineare il profondo cambiamento del funzionamento del sistema che pone al centro l'obbligatorietà della conciliazione come meccanismo di risoluzione delle controversie, ci sembra importante che l'Autorità pianifichi un'ampia e opportuna fase di informazione, a tutti i livelli e coinvolgendo tutti gli attori del sistema, sulla conoscenza di tale nuovo Modello e del suo funzionamento. Questo favorirà certamente l'operatività e la gestione di tutti gli operatori interessati oltre a raggiungere una maggiore consapevolezza del cliente su strumenti, modalità, tempi e procedure di gestione che sono a sua disposizione per la propria tutela, accrescendo in generale, la fiducia verso il mercato libero dell'energia.

In particolare, lo schema del nuovo Modello di sistema (di cui a pag.10 del DCO) trattandosi di fatto di un diagramma di flusso, dovrebbe essere accompagnato da puntuali chiarimenti riguardo a termini e definizioni, al ruolo dei soggetti coinvolti e soprattutto precisazioni sull'interazione che c'è tra Procedure Speciali, Segnalazioni e Reclami.

Considerato che aspetto prioritario è certamente il nuovo sistema di conciliazione - reso obbligatorio, per il mercato dell'energia elettrica e del gas, dalla recente delibera 209/2016/E/com - riteniamo necessario che la tempistica proposta nel presente documento (delle numerose modifiche previste soprattutto in ambito TIQV) sia rivalutata per permettere prima la stabilizzazione dei nuovi processi che, in caso contrario, potrebbero generare inefficienze delle attuali *performance*.

La pianificazione delle nuove misure dovrebbe tener conto anche di quanto già oggi in corso e che sta impegnando profondamente tutti gli operatori (come ad esempio la *start up* della nuova bolletta 2.0, nuovo periodo tariffario, applicazione canone RAI, SII e implementazioni flussi di comunicazione fra operatori) prevedendo quindi una fase di avvio graduale o un tempo maggiore per l'implementazione, accompagnati da appositi strumenti di assistenza.

Si valuta favorevolmente, quindi, introdurre dei tempi idonei anche per consentire l'affinamento degli strumenti a disposizione per l'esecuzione delle Conciliazioni.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

PARTE 1: Revisione della regolazione sul trattamento dei reclami

Q1. Si concorda sulla riformulazione delle regole attualmente previste dal TIQV che conseguono alla eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi? Se no, per quali motivi?

Enel condivide l'eliminazione della classificazione tra reclami semplici e complessi attualmente prevista nel TIQV. In particolare si approva l'eliminazione sia del termine fissato per il venditore di 5 giorni solari per l'inoltro al distributore della richiesta di dati tecnici (art. 15.1 lett.b TIQV), sia l'eliminazione delle previsioni sulla risposta preliminare (art. 15.2, 15.3 e 15.4 TIQV). In ogni modo, al fine di consentire le necessarie modifiche di sistema (Registro Qualità) si propone l'entrata in vigore di tale revisione non prima del 1° gennaio 2018.

Con la cancellazione di suddette tempistiche si ritiene che il venditore possa formulare con maggiore precisione le richieste dati tecnici al distributore (RDT).

Q2. Si ritiene opportuno introdurre una ulteriore categoria specifica di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto, nei casi in cui questo sia imputabile al distributore?

Si condivide la proposta di introdurre un'ulteriore causa per il mancato rispetto dello standard specifico del tempo di risposta motivata ai reclami scritti, qualora il ritardo sia imputabile al distributore per il mancato rispetto dello standard di sua competenza.

Q3. Si ritiene condivisibile la possibilità per i venditori, di presentare richieste di dati tecnici anche a seguito di segnalazioni telefoniche del cliente in relazione a richieste "semplici"? Se no, per quali motivi?

La proposta è in linea generale condivisibile poiché volta a rispondere alle domande del cliente in tempi rapidi, evitando di richiederli una formalizzazione scritta della richiesta e senza che la stessa si possa trasformare in un reclamo.

Occorre fare in modo, però, che tale opportunità per il cliente e di conseguenza per i venditori, venga utilizzata solo nei casi in cui i dati non siano già a disposizione del venditore (o comunque reperibili in banche dati a loro accessibili).

Per questo motivo si ritiene importante prevedere un meccanismo semplice che permetta al venditore di provare che la richiesta dati al distributore viene inoltrata poiché il dato non è in suo possesso o comunque non è da lui reperibile.

Q4. Si concorda con la possibilità per il venditore coinvolto di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede di conciliazione paritetica? Se no, per quali motivi?

Si concorda con quanto proposto in consultazione, poiché la necessità di acquisire dati tecnici, nel caso in cui non siano già stati resi disponibili al momento del reclamo, consentirebbe di avere a disposizione uno strumento ulteriore - spesso risolutivo - per dirimere le controversie con i clienti finali e che valorizzi l'istituto della negoziazione paritetica. La richiesta, assoggettata allo standard specifico di qualità, dovrà contenere gli estremi necessari al fine della definizione della procedura conciliativa.

Il venditore potrà dare evidenza, oltre alla richiesta avanzata dal cliente, anche di aver già consultato tutte le informazioni messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati accessibili.

Q5. Si condividono le casistiche individuate per cui lo standard messa a disposizione di dati tecnici rimane fissato in 15 giorni lavorativi? Se no, indicare le ulteriori casistiche che si ritengono complesse e le relative motivazioni.

La proposta di differenziazione per categorie di fattispecie semplici e complesse (attribuendo alle prime un tempo di messa a disposizione dei dati tecnici di 10 giorni lavorativi e alle seconde di 15 giorni lavorativi) può essere ritenuta accettabile purché siano declinate, tra le richieste complesse, anche ulteriori categorie oggi non previste.

In alternativa e per una migliore comprensione del fenomeno, andrebbero elencate le richieste da considerare semplici, così da evitare che le risposte a reclami con necessità di approfondimento vengano evase con una qualità inferiore, al solo fine di poter rispettare i tempi. Per esempio occorrerebbe definire come semplici le richieste i cui dati sono già

disponibili nei sistemi informatici (quali la richiesta tempi e date di esecuzione prestazioni, richieste del trader a cui è attribuito il punto di prelievo, richiesta di pochi dati di misura, ecc...). Di conseguenza, le categorie non inserite tra quelle semplici, per la loro caratteristica di residualità, sarebbero automaticamente classificate complesse.

Alla classificazione presente nel documento - riguardante le quattro casistiche individuate come "complesse" - si ritiene che debbano essere aggiunte almeno le seguenti ulteriori, riguardanti: la continuità del servizio (interruzioni) e le richieste risarcimento danni al distributore.

Queste categorie possono ulteriormente essere integrate da tutte quelle situazioni che richiedono accesso agli impianti, sopralluoghi o controlli tecnici da parte del distributore. Si considera infine utile prevedere uno strumento semplificato che consenta di ampliare la categoria dei reclami complessi senza ricorrere ad una modifica della delibera in quanti potrebbe nascere, successivamente ad una nuova regolazione o a nuovi contenuti di controversia, l'esigenza di classificare altre categorie tra i reclami complessi.

Si concorda inoltre, sul mantenimento della previsione di cui all'articolo 51.2 dell'RQDG e 91.2 del TIQE, secondo cui per fornire al venditore i dati tecnici richiesti, il distributore debba accedere al gruppo di misura e se lo stesso risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale.

Q6. Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche standard individuato? Se no, per quali motivi?

Enel ritiene che l'ipotesi avanzata dall'Autorità di ridurre i tempi di evasione delle richieste dati tecnici (RDT), attualmente non garantirebbe il mantenimento dello standard qualitativo delle risposte, poiché il distributore spesso necessita di acquisire informazioni dalle unità territoriali, che a loro volta hanno necessità di effettuare sopralluoghi, controlli e ispezioni sulla rete.

Comunque, in considerazione del percorso di efficientamento intrapreso dall'Autorità, si ritiene che, trascorso il periodo di cambiamenti e a fine implementazione di tutte le riforme, si possa prendere in considerazione la riduzione delle tempistiche mediante analisi delle performance e dei risultati di un'ulteriore indagine conoscitiva.

Si evidenzia che la riduzione delle tempistiche verrebbe a coincidere anche con l'aumento delle richieste di dati tecnici dal venditore al distributore, considerando l'estensione della fattispecie alle procedure conciliative e ai reclami verbali. Anche per tali motivi ribadiamo la necessità di una maggiore gradualità in relazione alla tempistica di applicazione nell'attuazione delle riforme.

Q7. Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione individuato? Se no, per quali motivi?

Si ritiene che l'individuazione di un percorso che conduca alla riduzione dei tempi di risposta ai reclami scritti e rettifiche di fatturazione, non possa essere proposto se non a seguito di tutte le attuali implementazioni e solo dopo un periodo di assestamento e di verifica dei cambiamenti apportati, quali l'entrata in vigore a pieno della regolazione dello switching e delle vulture attraverso il SII; della nuova regolazione sulla fatturazione, ecc...

Prendendo in considerazione che la finalità di una risposta ad un reclamo è quella di fornire riscontri completi ai clienti e garantire loro la risoluzione delle problematiche, occorre quindi, tener presente che oggi la gestione in tempi brevi di un reclamo o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione è per ogni operatore una priorità legata al raggiungimento di elevati livelli di competitività nell'ottica della massima soddisfazione dei clienti. Pertanto si propone di trasformare i due indicatori di livello di servizio da specifici a generali, ritenendo, infatti, che con questa modifica i venditori sarebbero obbligati al raggiungimento di un elevato livello di servizio sui due indicatori richiamati (95% di risposte fornite nei tempi previsti), ponendo l'attenzione a fornire risposte esaustive e risolutorie.

Per quanto non oggetto di consultazione, sarebbe auspicabile e opportuna, una revisione delle tempistiche previste dall'attuale regolazione per la gestione delle rettifiche di doppia fatturazione, portando il relativo termine da 20 giorni a 40 giorni solari; questo consentirebbe ai venditori una gestione più attenta ed efficace di tale richiesta, la cui complessità è strettamente legata alle attuali tempistiche molto stringenti.

Q8. Si condivide la riduzione del termine entro cui l'indennizzo automatico deve obbligatoriamente essere versato al cliente? Se no, per quali motivi?

Q9. Si ritiene utile un'unificazione del termine massimo per l'erogazione di tutti gli indennizzi automatici a favore del cliente finale previsti dalla regolazione a carico del venditore?

Q10. Si concorda con l'unificazione dei termini ultimi per il pagamento e delle tempistiche di contabilizzazione degli indennizzi relativi allo standard "tempo di

***messa a disposizione dei dati tecnici al venditore” con quelli previsti per la vendita?
Se no, per quali motivi?***

Per quanto concerne l'erogazione dell'indennizzo automatico al cliente, si condivide la proposta sulla riduzione del termine ultimo per l'erogazione, da 8 a 6 mesi, nonché quello previsto per l'erogazione dell'indennizzo per le richieste di messa a disposizione di dati tecnici ovvero dagli attuali 7 mesi a 6 mesi. In questo modo, infatti sarebbe unificato il termine massimo dell'indennizzo e la modalità di contabilizzazione per la messa a disposizione dati tecnici, a 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore. Unica criticità rileviamo per l'erogazione dell'indennizzo previsto in caso di rettifiche di fatturazione e, più in particolare, per i clienti gas, a causa della particolare complessità di gestione proprio nell'erogazione di detto indennizzo. Pertanto riteniamo che per questa fattispecie sia da mantenere l'attuale tempistica di 8 mesi.

Non si condivide invece, la data per l'entrata in vigore di tale revisione prevista al 1° gennaio del 2017, poiché non consente ai venditori di apportare le necessarie modifiche ai sistemi (previsione, rilascio e collaudo) anche in considerazione, come già evidenziato, dell'esistenza delle altre modifiche ai sistemi resi necessarie dagli altri provvedimenti regolatori e normativi che impongono ulteriori scadenze; a tal proposito si propone, quindi, una data che possa dare maggior respiro, come ad esempio quella del 1° gennaio 2018.

Infine, non si conviene sulla previsione - come obbligo - a carico dei venditori di mettere sempre a disposizione, oltre al recapito postale o fax, almeno uno strumento telematico per l'invio del reclamo, a scelta tra la posta elettronica o la compilazione ed invio *on line*, dovendo questa rimanere una scelta facoltativa del venditore, in quanto una regolazione stringente, al pari di quella dei reclami scritti, limiterebbe i vantaggi di tali canali (ovvero la loro velocità e flessibilità nella risoluzione delle richieste).

Q11. Si condividono gli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori riguardanti gli indennizzi automatici? Se no, motivare.

Per quanto concerne gli obblighi informativi, si evidenzia che l'introduzione di queste ulteriori indicazioni nelle risposte ai reclami appesantirebbe notevolmente il contenuto della risposta che già oggi risulta sufficientemente regolata. Per questo motivo non si condivide la proposta di inserire nelle risposte dei reclami inviate in ritardo, l'informazione circa l'indennizzo spettante, ivi incluso il meccanismo di moltiplicatore (art. 18 TIQV) e le modalità di erogazione (art. 20 TIQV) né il termine ultimo di probabile erogazione dell'eventuale indennizzo.

Si ritiene, invece, che sia le informazioni sugli indennizzi automatici previsti dalla regolazione sia l'informativa relativa alla possibilità di utilizzare almeno uno strumento di conciliazione, siano preferibilmente da inserire nel contratto e nel sito web.

Q12. Si ritiene utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte? Se no, per quali motivi?

In linea generale si condivide la proposta del gruppo di lavoro composto da associazioni dei consumatori e delle imprese volto alla definizione di criteri di una metodologia condivisa per la valutazione della completezza delle risposte ai reclami. Al contrario, non si condivide la possibilità di affidare solamente agli Sportelli delle associazioni dei consumatori l'analisi delle risposte dell'indagine di *customer satisfaction* per la redazione del rapporto annuale sulla qualità delle risposte ai reclami e delle procedure conciliative. Si ritiene che tale analisi debba essere condotta da un soggetto imparziale e qualificato o paritetico che garantisca una lettura obiettiva dei dati raccolti.

Q13. Si condivide la classificazione di 1° e di 2° livello proposta? Se no, formulare proposte alternative.

Q14. Si condividono le tempistiche di implementazione individuate? Se no, perché?

Q15. Si ritiene utile l'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami?

Non si condivide la previsione di una classificazione dei reclami unica per tutti i venditori: ogni operatore ha già da tempo applicato delle proprie classificazioni interne, adeguate alle proprie esigenze, e quindi la previsione di una nuova classificazione causerebbe nuovi interventi sui sistemi, i quali non corrisponderebbero a benefici significativi per i clienti finali.

Necessita prendere in considerazione, quindi, gli elevati impatti in termini di costi e tempi di implementazione per limitarne i danni.

Tuttavia, se sarà necessario introdurre le nuove classificazioni, occorrerà pianificare gli interventi per tempo e senza che vi siano *step* diversi di implementazione (la proposta era per anticipare la classificazione per argomenti e successivamente quella per sub argomenti) e comunque non prima del 2019.

Q16. Si concorda con la struttura del Rapporto reclami e controversie? Se non si concorda, illustrare motivazioni e possibili suggerimenti.

In ordine alla proposta formulata si evidenziano le seguenti osservazioni.

Premesso che si ripropongono i dubbi già espressi su un sistema unificato di classificazione dei reclami, si ritiene che l'attività di monitoraggio nell'ambito della qualità dei servizi di vendita dovrebbe essere rivista solamente una volta completata la riforma del sistema di tutele dei clienti finali.

In ogni modo si ribadiscono le perplessità in ordine all'analisi delle risposte da parte degli Sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori domestici e non domestici chiamati a verificare la completezza delle risposte fornite alla luce delle previsioni del TIQV, per le motivazioni già espresse (rif. risposta Q.12); si ritiene, infatti, che tale analisi debba essere condotta da un soggetto imparziale che garantisca una lettura obiettiva dei dati raccolti.

Parte 2: Il nuovo assetto della gestione e risoluzione delle controversie

Q17. Fatti salvi i poteri sanzionatori in capo all'Autorità si ritiene equilibrata la previsione posta a tutela dei clienti finali nel caso in cui l'operatore, pur obbligato, non si presenti alla seduta conciliativa, senza motivare la propria assenza?

Q18. Possono essere individuate ulteriori sanzioni di "carattere reputazionale"?

In linea generale si valutano positivamente le previsioni sulla sede conciliativa quale sede privilegiata della soluzione delle controversie individuali.

Ciò premesso, e fermo restando quanto si dirà sulla previsione del terzo livello, la disciplina prevista dalla recente delibera 209/16/E/com, in materia di tentativo obbligatorio di conciliazione, unitamente alla Conciliazione paritetica, offrono ampie possibilità di giungere ad una risoluzione stragiudiziale delle controversie. L'eventuale mancata partecipazione dell'operatore alla procedura conciliativa, va interpretata come un fatto concludente, che conferma l'impossibilità – già rappresentata in fase di reclamo di 1° livello – di accordare quanto richiesto dal cliente anche per assenza di profili di inadempimento a carico dell'operatore medesimo. Per i motivi descritti, non si condivide la soluzione proposta di adire il terzo livello decisorio dell'Autorità per il caso prospettato, ovvero la mancata partecipazione non motivata dell'operatore, e non si ritiene necessario individuare sanzioni al proposito. Naturalmente il caso in cui l'operatore non si presenti e non motivi la propria non adesione è da ricondursi a casi eccezionali; di norma in tali

situazioni l'azienda potrà adeguatamente motivare le cause della propria mancata partecipazione.

Q19. Per i fornitori di ultima istanza, poiché per la particolare natura del servizio svolto non sono assoggettati alla regolazione della qualità commerciale (rispetto degli standard specifici) non sono attualmente previsti obblighi di partecipazione alle procedure conciliative, comunque attivabili anche nei loro confronti ai fini dell'espletamento del tentativo obbligatorio, ma solo una partecipazione volontaria. Si concorda con questo approccio? Se no per quale motivo? Si ritiene eventualmente più efficiente trattare i reclami di seconda istanza verso questi operatori con una procedura speciale?

Per le forniture di ultima istanza, si ritiene debba essere mantenuto l'attuale regime che non prevede obblighi di partecipazione alle procedure conciliative pur rimanendo in facoltà di tali fornitori di aderire discrezionalmente una volta valutata la reale utilità a parteciparvi.

Non si ritiene utile trattare i reclami verso i fornitori di ultima istanza con una Procedura Speciale in quanto le casistiche potrebbero essere le più varie e di difficile standardizzazione. Di conseguenza riteniamo che un soggetto terzo non possa avere le necessarie informazioni per rispondere compiutamente e in maniera risolutiva al cliente.

Q20. Si concorda con l'introduzione delle procedure speciali "doppia fatturazione", "indennizzi non erogati". Se no, per quali motivi?

In linea generale si condivide l'orientamento a mantenere in vita le Procedure Speciali. Si evidenzia la necessità di prevedere un percorso graduale che possa valutare ed inserire nuove materie di trattazione. In particolare, si condivide l'introduzione delle Procedure Speciali "doppia fatturazione".

Q21. Ci sono altre procedure speciali informative oltre a quelle relative alla data dello switching, alla voltura e al Cmor elettrico che possono essere previste? Se sì, quali per quali motivi?

Q22. Ci sono suggerimenti per migliorare la procedura bonus di cui alla scheda 1 dell'Allegato A o la procedura indennizzi non erogati di cui alla scheda 3?

Al momento non si individuano altre tipologie di Procedure Speciali e si ritiene di non introdurre le fattispecie relative alla delibera 153/2012/R/com, in quanto già oggetto di

attenzione al primo livello nonché possibile oggetto di attenzione anche in sede conciliativa, stante l'affermata caratteristica di sede privilegiata per la soluzione delle controversie individuali.

Q23. Si concorda con le modalità di segnalazione proposte? Se no, per quale motivo?

Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di rendere disponibile prioritariamente una modalità di inoltro della Segnalazione (contemplata dall'articolo 2 comma 12 lettera *m*) della legge 481/95) attraverso il portale unico di AU e con l'utilizzo di una modulistica predefinita.

Q24. Si individuano altri filtri oltre quelli già presentati per un ricorso efficace al terzo livello decisorio? Quali?

Q25. Quali potrebbero essere le fattispecie che più di altre richiedono un intervento decisorio dell'Autorità? E quale potrebbe essere il valore soglia?

Q26. Si concorda con la tempistica di attuazione proposta? Se no, perché?

Sul terzo livello decisorio proposto dall'Autorità, richiamando quanto già esposto in risposta al DCO 614/15, si esprimono perplessità sull'opportunità dell'introduzione dello stesso all'interno di un sistema di tutele già di per sé molto articolato e pertanto idoneo a garantire un'efficace tutela dei clienti finali.

In particolare, l'introduzione di tale terzo livello potrebbe "minare" il grado di affidabilità del tentativo obbligatorio di conciliazione, che il Dlgs. 130/15 pone al centro del nuovo sistema di ADR. Per questo motivo, non si può non evidenziare l'inevitabile aumento delle complessità e dei costi per il sistema che l'introduzione di tale terzo livello, determinerebbe.

Si evidenzia, inoltre, che per l'importanza che sta assumendo il nuovo sistema ADR è stata intrapresa anche una apprezzabile riforma organica dei meccanismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie presso il Ministero di Grazia e Giustizia, volta a raggiungere la finalità di rendere maggiormente efficienti gli strumenti ADR proprio in considerazione della loro valenza deflattiva del contenzioso giudiziale.

Infine, si ritiene non necessaria l'introduzione di un terzo livello decisorio anche per evitare di favorirne il ricorso, da parte del cliente, in un'ottica meramente opportunistica e dilatoria.

Laddove, in ultima istanza, l'Autorità decidesse di introdurre comunque il terzo livello decisorio, si condivide la proposta di escluderne l'accesso in presenza di procedure conciliative archiviate perché la parte che ha attivato la procedura non si è presentata.

Inoltre, si condivide la fissazione di un termine massimo entro cui presentare il ricorso e si ritiene che detto termine dovrebbe essere breve e, dunque, non dovrebbe essere superiore a 10 giorni, calcolato dalla data di notifica alle parti dell'esito negativo del tentativo di conciliazione (inclusa la mancata comparizione dell'operatore convenuto).

Si condivide altresì la proposta di restringerne l'accesso alle controversie cui è associato un valore economico superiore a duemila euro.

Peraltro, si ritiene che i suddetti filtri debbano essere ampliati e prevedere anche di escludere le fattispecie di reclamo per le quali è più evidente l'intento di natura dilatoria del ricorso (ad es. le contestazione consumi e la fatturazione) ovvero qualora vi sia un utilizzo strumentale (reclami ex delibera 153/2012/R/com).

L'accesso potrebbe, infine, essere condizionato dal tipo di procedura di conciliazione che sia stata precedentemente esperita e dal comportamento tenuto dalle parti in quella sede. A tal proposito, si potrebbe valutare se ammettere al terzo livello esclusivamente le controversie che non hanno trovato soluzione presso il Servizio Conciliazione clienti Energia AU e in quest'ottica, si realizzerebbe anche una economia di tempi in considerazione del fatto che i documenti necessari alla decisione sarebbero già nella disponibilità di AU.

Infine, si propone di escludere l'accesso al terzo livello in caso di riconoscimento da parte di Enel della propria responsabilità e mancato raggiungimento dell'accordo economico in fase di conciliazione per rifiuto da parte del cliente dell'offerta di un importo - valutato da società peritale - ritenuto non soddisfacente; e di escluderlo altresì, nel caso in cui il cliente si dichiari non soddisfatto dall'indennizzo automatico erogato come previsto dalla normativa regolatoria.