

**Osservazioni di Eni S.p.A. al documento per la consultazione
225/2016/E/COM dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
del 12 maggio 2016**

***“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”***

San Donato Milanese, 13 giugno 2016

Con la presente Eni S.p.A. – Gas & Power formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 225/2016/E/COM (di seguito, Documento). Nella presente nota faremo riferimento alla consultazione di cui al documento 614/2015/E/COM come “precedente consultazione”.

Osservazioni generali

In continuità con quanto osservato da Eni in risposta alla precedente consultazione, si condivide, in linea di principio, la rappresentazione effettuata dall’Autorità con riferimento a ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nello schema generale di riforma delle tutele di primo e secondo livello prospettato nel documento. Riteniamo che tale schema rappresenti un’evoluzione equilibrata dell’attuale assetto alla luce delle novità previste dalla normativa primaria in tema di tentativo obbligatorio di conciliazione.

All’interno di questo schema, come già detto nella precedente consultazione, occorre dare rilevanza soprattutto ai seguenti temi, che saranno approfonditi nelle osservazioni di dettaglio:

- una maggiore responsabilizzazione dei distributori, in quanto detentori di informazioni e gestori di processi che impattano direttamente sulla gestione dei reclami ricevuti dai venditori; su questo tema apprezziamo le nuove proposte introdotte rispetto alla precedente consultazione che rispondono alle nostre segnalazioni (come ad esempio la nuova disciplina degli standard di qualità sulle richieste di dati tecnici), proposte che vorremmo fossero ulteriormente integrate come si dirà in risposta alle singole domande;
- una maggiore responsabilizzazione dei clienti finali, poiché la buona gestione del reclamo inizia dalla comprensione della problematica lamentata dal cliente, che quindi dovrebbe essere presentata seguendo delle indicazioni minime da migliorare rispetto a quelle (a nostro avviso insufficienti) attualmente previste dalla regolazione; in questo senso si apprezza l’accoglimento della nostra proposta rendere obbligatorio l’inserimento del codice POD/PDR nel reclamo, ritenendo tuttavia ulteriormente migliorabile il processo di invio dei reclami da parte dei clienti (come si dirà in risposta alle singole domande);
- un approfondimento sul ruolo sia dello Sportello per il consumatore di energia nell’ambito del Servizio di Conciliazione e della gestione delle procedure speciali, sia dell’Autorità nel nuovo prospettato “terzo livello decisorio”, poiché quanto descritto nel Documento non è a nostro avviso sufficiente ad eliminare i dubbi che avevamo presentato in risposta alla precedente consultazione.

Inoltre, aggiungiamo in premessa alcune considerazioni relative ad un tema specifico che non trova spazio nei singoli quesiti.

Come già osservato in risposta al quesito Q3 della precedente consultazione, la proposta di eliminare la distinzione tra reclami e richieste di rettifica di fatturazione mantenendo al contempo lo standard specifico sull'effettuazione della rettifica (che sembra essere confermata nel Documento), lungi dal risultare in una semplificazione dei processi di rendicontazione, comporterebbe di fatto un'automatica trasformazione dell'attuale standard generale in standard specifico (visto che le richieste confluirebbero nei reclami e quindi sarebbero soggette a standard specifico di risposta ai reclami).

Qualora in effetti fosse questa l'intenzione dell'Autorità, occorrerebbe prevedere una contestuale modifica del comma 19.2 lettera b) del TIQV relativo alla corresponsione degli indennizzi¹ per evitare la corresponsione al cliente di due indennizzi automatici a fronte della medesima contestazione. Deve essere quindi, a nostro avviso, precisato che il cliente può ricevere un solo indennizzo automatico a fronte di una contestazione, esplicitando se sia da prediligere la rapidità nella risposta (indennizzo per ritardata risposta al reclamo) o la rapidità nella restituzione dell'importo già pagato, contestato dal cliente ed oggetto di rettifica (indennizzo per ritardata rettifica).

Osservazioni di dettaglio

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?

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?

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?

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?

Q1. Confermando quanto osservato in risposta alla precedente consultazione, concordiamo sull'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi, accompagnata dai seguenti interventi presentati nel Documento:

- eliminazione dell'obbligo di cui alla lettera b) dell'art. 15.1 del TIQV che oggi impone agli esercenti la vendita di *"richiedere i dati tecnici al distributore entro i 5*

¹ Il comma 19.2 lettera b) prevede infatti l'esclusione dell'indennizzo "nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico".

giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale";

- percorso di riduzione delle tempistiche di risposta alle richieste di dati di tipo M01 ed M02 in carico ai distributori, che porterà a regime ad uno standard specifico di risposta alle richieste di dati tecnici pari a 6 (per M01 e M02S) e 12 (per M02C) giorno lavorativi;
- valorizzazione dell'indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico di cui al punto precedente pari a 25€, con applicazione del meccanismo moltiplicativo in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione;

ai quali andrebbero aggiunti anche i seguenti:

- definizione di opportuni criteri di completezza per le risposte alle richieste di dati tecnici e previsione di strumenti di verifica sistematica delle performance dei distributori nelle risposte²,
- coinvolgimento diretto del distributore per i casi in cui la lamentela del cliente non riesca ad esaurirsi ed abbia ad oggetto processi ed informazioni gestiti direttamente dal distributore.

L'insieme di queste misure è a nostro avviso idoneo a rendere più flessibile ed efficace la gestione dei reclami dei clienti che necessitano di un coinvolgimento dell'impresa di distribuzione.

Q3. Si concorda con la proposta che la richiesta di dati tecnici da parte del venditore all'impresa di distribuzione possa essere veicolata non solo a fronte di un reclamo scritto da parte del cliente finale ma anche a fronte di una segnalazione telefonica. Tale possibilità era stata richiesta da Eni nel corso della precedente consultazione a fronte dell'esperienza maturata finora nel rapporto di customer care con i clienti: la nostra

² Si evidenzia che le tipologie di risposta alle richieste M01 ed M02 da parte dei distributori sono molto eterogenee, e non tutte possono considerarsi esaustive; in casi estremi abbiamo verificato anche la presenza di alcune risposte che, invece di contenere l'indicazione di un dato di lettura o la conferma del dato contestato, si limitavano a dichiarare che avrebbero incaricato i tecnici di rilevare la lettura, risposta evidentemente non idonea a risolvere la contestazione del cliente. Inoltre, in alcuni casi le risposte non sono comunque esaustive, ad esempio abbiamo verificato diversi casi in cui il distributore (a seguito di richiesta M01) rettifica un dato di misura recente ma senza rettificare la lettura di switching stimata, seppur incoerente con il dato rettificato. Es:

- lettura di switchign stimata pari a 100,
- successiva lettura stimata pari a 150,
- M01 con autolettura del cliente pari a 90;

il distributore rettifica la lettura di 150 sostituendola con il dato di autolettura pari a 90, ma non rettifica il dato (incoerente) di lettura iniziale pari a 100. Questo comporta l'impossibilità di risolvere il problema del cliente e la conseguente apertura di un nuovo flusso (M02).

esperienza evidenzia infatti che molto spesso il cliente finale, ai fini della verifica di un dato di misura (o di altri dati tecnici), contatta la società di vendita direttamente via call center e la possibilità di richiedere i dati tecnici al distributore anche in questo caso è a nostro avviso:

- comunque giustificata dalla presenza di una contestazione del cliente, ancorché non scritta;
- quantomai opportuna perché consente di prevenire il reiterarsi del reclamo (che assumerebbe poi forma scritta e comporterebbe quindi comunque la necessità di richiedere i dati tecnici al distributore, ma in una fase in cui la lamentela del cliente è già ad uno stadio avanzato).

Per quanto riguarda le proposte descritte a pag. 18 del Documento, mirate a *“evitare un utilizzo improprio di tale facoltà, e al contempo consentire di prevenire future ulteriori contestazioni”*, si osserva quanto segue:

- in linea di principio si concorda con la proposta che i dati tecnici possano essere richiesti solo se il venditore ha *“già consultato tutte le tutte le informazioni messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati comunque accessibili”*;
- tuttavia, vista la disomogeneità degli strumenti messi a disposizione dai distributori, si ritiene necessario che il Gruppo tecnico di lavoro citato nel Documento si occupi anche di definire dettagliatamente le casistiche in cui possa considerarsi assolto l’obbligo di cui al punto precedente; si evidenzia infatti, a mero titolo di esempio, che alcuni distributori non mettono a disposizione lo storico letture consultabile on line per ogni pod/pdr, ma si limitano ad inviare i flussi mensili delle letture con i file CVS/XLM previsti dalla regolazione vigente in tema di standard di comunicazione: tale modalità è idonea a garantire il recepimento massivo delle letture trasmesse dai distributori nei sistemi di fatturazione della società di vendita, ma non consente di effettuare verifiche ad hoc sullo storico letture di un determinato POD/PDR.

A completamento del quadro aggiungiamo che, in futuro, potrebbe essere opportuno anche estendere la possibilità per il venditore di richiedere dati tecnici a fronte di un’incongruenza rilevata dal venditore stesso ma non ancora dal cliente finale, ovvero dare la possibilità ai venditori di indirizzare autonomamente richieste di verifica presso i distributori (con obbligo di risposta) nel caso in cui rilevino anomalie in un dato di lettura ricevuto dal distributore, tali da rendere opportuno il suo utilizzo in fattura solo previa verifica.

Q4. Per gli stessi motivi indicati in risposta alla domanda precedente ed in un’ottica di maggior responsabilizzazione del distributore, Si concorda con la possibilità per il venditore coinvolto di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede di conciliazione paritetica.

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.

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

Q5. Si condividono le casistiche individuate per la definizione del flusso M02C (casistiche complesse relative ad "altri dati tecnici").

Q6. Si condivide.

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?

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?

Q7. Non si condivide la riduzione da 40 a 30 giorni solari delle tempistiche per lo standard specifico di risposta ai reclami, poiché rinunciare a 10 giorni su tutti i reclami significherebbe rischiare di non rispettare lo standard su quel sottoinsieme di reclami che, per l'argomento trattato o per il concatenarsi di vari aspetti, necessitano di un tempo di lavorazione più lungo al fine di una risoluzione efficace del problema lamentato dal cliente. Pertanto riteniamo preferibile, in alternativa, lasciare lo standard specifico di risposta ai reclami valorizzato in 40 giorni ed aggiungere uno standard generale di risposta ai reclami in 30 giorni da rispettare in una percentuale di casi da definire (es. 75-80%). Questo consentirebbe all'Autorità di imporre il rispetto dei 30 giorni per una certa quota di reclami, senza precludere la possibilità per il venditore di dedicare più tempo ai casi più complessi; in questo modo, inoltre, si potrebbe monitorare il fenomeno per poi eventualmente lavorare su eventuali evoluzioni regolatorie.

Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione, riteniamo che la diminuzione da 90 a 60 giorni del tempo previsto per effettuare la rettifica ridurrebbe la possibilità di utilizzare le fatture di ciclo per accreditare le somme pagate dal cliente ma non dovute (e quindi rettificate dal venditore): aumenterebbero quindi i casi di restituzione delle somme tramite rimessa diretta, che rappresentano sia un costo aggiuntivo per il venditore sia una modalità di rimborso non sempre gradita al cliente.

Q8. Non condividiamo la riduzione del termine massimo per la corresponsione dell'indennizzo al cliente da 8 a 6 mesi, poiché questo porterebbe ad una diminuzione dei casi in cui è possibile corrispondere l'indennizzo nella fattura di ciclo per i clienti con periodicità quadrimestrale, aumentando i casi di corresponsione con rimessa diretta.

Q9. Si concorda con l'unificazione dei termini, purché sia mantenuto il termine di 8 mesi.

Q10. Con riferimento alla contabilizzazione degli indennizzi a favore dei venditori per mancato rispetto dello standard specifico di risposta alla richiesta di dati tecnici, si evidenzia che è necessario prevedere un flusso di comunicazione standardizzato con il quale i distributori informano i venditori dell'avvenuta corresponsione dell'indennizzo, visto che le fatture di vettoriamento non sono standardizzate e non permettono la costruzione di una reportistica sugli indennizzi erogati (a meno di elaborazioni manuali, non attuabili sulla totalità delle fatture ricevute dal venditore). Anche questo argomento potrebbe essere a nostro avviso trattato nell'ambito del Gruppo tecnico di lavoro citato a pag. 16 del Documento.

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

Si condividono gli obblighi informativi posti a carico dei venditori con riferimento agli indennizzi automatici.

Con riferimento agli obblighi informativi relativi alla possibilità per il cliente di accedere alla conciliazione, si condivide l'inserimento di tale informativa in contratto e sul sito web. Per quanto riguarda il suo inserimento nella risposta al reclamo "soltanto nel caso in cui non sia stato possibile risolvere il caso proposto" riteniamo che tale proposta risponda positivamente alle osservazioni presentate da Eni in risposta al quesito Q24 e Q25; infatti, l'inserimento del riferimento alla possibilità di andare in conciliazione in *tutte* le risposte scritte fornite a reclami dei clienti finali (proposto nella precedente consultazione) è a nostro avviso da scongiurare, per evitare di contribuire ad acuire l'animosità del cliente, inducendolo a ricorrere, anche strumentalmente, alla conciliazione (peraltro gratuita) anche in casi privi di fondamento.

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?

Riteniamo utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte, auspicando che tale gruppo di lavoro:

- benefici anche del contributo degli operatori, fungendo da tavolo di confronto fra Autorità, consumatori ed operatori del settore;
- si occupi di valutare anche la completezza delle risposte alle richieste di dati tecnici, fondamentali per la risoluzione dei relativi reclami;
- abbia fra i propri obiettivi anche quello di individuare le aree della regolazione da migliorare a beneficio della relazione tra consumatori e operatori.

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? Se no, indicare le motivazioni.

Q13. In linea generale si condivide la classificazione proposta e la previsione di effettuare prima la classificazione di 1° livello passando poi al 2° livello solo dopo idoneo periodo di monitoraggio, prevedendo eventuali aggiustamenti, come osservato anche da Eni in risposta al blocco di quesiti Q16-Q19 della precedente consultazione.

Q14 e Q15. Si condividono le tempistiche previste per l'inserimento della classificazione di 1° livello nel modulo reclami dal 1° gennaio 2017, in modo da agevolare l'individuazione del disservizio percepito dal cliente già in prima battuta e facilitare la classificazione prevista a partire dal 1° luglio 2017. Si condivide l'introduzione della classificazione di 2° livello dal 1° luglio 2018. Resta comunque inteso che le connesse modifiche tecniche alle raccolte dati (es. manuale della raccolta) dovranno essere messe a disposizione il prima possibile e comunque in tempo utile per consentirne l'effettiva implementazione.

Inoltre, per quanto riguarda le misure idonee a favorire una corretta classificazione dei reclami ed un corretto inquadramento delle richieste dei clienti, si ribadisce quanto espresso in risposta ai quesiti Q10 e Q11 della precedente consultazione:

- il reclamo del cliente deve sempre obbligatoriamente riportare, oltre agli elementi minimi proposti nell'orientamento 1.5 della precedente consultazione (nome e cognome; numero cliente; servizio elettrico e/o gas; indirizzo postale o telematico se diverso dall'indirizzo di fornitura; oggetto del reclamo e descrizione dei fatti) anche i seguenti campi:
 - codice alfanumerico identificativo del pdr per il mercato gas e del pod per il mercato elettrico (come previsto anche a pag. 42 del Documento);
 - matricola del contatore gas;
- il reclamo può quindi considerarsi ricevuto, ai fini dell'applicazione della regolazione sulla qualità commerciale, solo se completo di tutti gli elementi minimi sopra citati e solo se indirizzato ad uno dei recapiti messi a disposizione del venditore per la ricezione dei reclami (infatti, dato il previsto ampliamento dei canali obbligatoriamente messi a disposizione dei venditori per l'invio dei reclami – posta, fax e modalità on line, a scelta fra e-mail e modulo web – è da escludersi l'obbligo di reindirizzamento a carico del venditore nel caso in cui un cliente invii il reclamo ad un indirizzo diverso, anche per evitare comportamenti opportunistici mirati al mero riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella risposta).

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

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?

Q17 e Q18. La previsione posta a tutela dei clienti nel caso in cui l'operatore, pur obbligato, non si presenti alla seduta conciliativa senza motivare la propria assenza si considera sufficientemente equilibrata.

Q19. Si concorda con l'approccio che prevede la partecipazione volontaria alle procedure di conciliazione da parte dei fornitori di ultima istanza, vista la particolare natura del servizio svolto ed il diverso quadro regolatorio applicabile in tema di tutele (le prestazioni

previste dalla disciplina della qualità commerciale della vendita e di tutela del consumatore adottata dall'Autorità non sono applicabili ai clienti serviti in ultima istanza).

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

Q21. Ci sono altre procedure speciali informative oltre a quelle relative alla data dello switching, alla voltura e al C_{mor} 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?

Per quanto riguarda le procedure speciali, come già osservato in risposta al blocco di quesiti Q13-15 della precedente consultazione, si valuta positivamente la proposta di mantenere in vita, in capo allo Sportello per il consumatore di energia, alcune procedure speciali, con particolare riferimento a fattispecie che si caratterizzano per essere strettamente determinate in quanto orientate a fornire informazioni o a gestire, secondo regole predeterminate, reclami per cui sono già disponibili tutte le informazioni utili a dare soluzione alla singola problematica.

Si evidenzia però un punto da approfondire con riferimento al ruolo delle procedure speciali nello schema di tutele di 1° e 2° livello rappresentato nel Documento, relativo al rapporto tra tali procedure e le procedure di conciliazione. In particolare, osserviamo che l'ampliamento delle fattispecie ricomprese nelle procedure speciali (prospettato nel Documento rispetto a quanto previsto nella precedente consultazione) dovrebbe essere accompagnato da una chiara definizione del ruolo di tali procedure nello schema di tutele di 1° e 2° livello rappresentato nel Documento, esplicitando che il ricorso a tali procedure deve essere alternativo alla conciliazione. In caso contrario rileviamo il forte rischio che la combinazione dell'ampliamento delle casistiche da sottoporre a procedura speciale con la non alternatività dello strumento conciliazione rispetto a quello delle procedure speciali, potrebbe portare ad una duplicazione degli sforzi sia dello Sportello sia degli operatori per un gran numero di pratiche, a detrimento del funzionamento efficiente dell'intero sistema di trattazione dei reclami e delle controversie.

In questa sede, infine, ci sembra utile ribadire quanto già osservato nella precedente consultazione, in risposta alla domanda Q12, sull'opportunità che la segreteria del Servizio di Conciliazione possa effettuare una valutazione non solo strettamente formale delle pratiche per l'ammissione al Servizio di Conciliazione, ma che operi anche come guida per il consumatore in modo da dissuadere i casi di evidente e manifesta infondatezza delle pretese vantate dal cliente stesso; inoltre, a nostro avviso, la

segreteria dovrebbe escludere dalla conciliazione i casi già palesemente risolti dalle procedure speciali.

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

In coerenza con quanto osservato in risposta alla precedente consultazione, si ritiene opportuno evidenziare un commento agli ultimi due paragrafi del capitolo “Le segnalazioni” a pag. 33 del documento.

Si concorda con l’affermazione dell’Autorità di non ritenere necessaria “una modalità organizzata di segnalazione” per gli operatori, sia in considerazione delle caratteristiche degli operatori stessi, sia in considerazione del fatto che “gli esiti delle segnalazioni documentate degli operatori verranno, come sempre avvenuto, valutati ai fini regolatori e di enforcement”, tuttavia, potrebbe essere utile prevedere all’interno del Rapporto reclami anche un report dedicato alla segnalazioni ricevute dagli operatori su aspetti della regolazione da migliorare, in modo da fornire una doppia prospettiva.

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?

Come già osservato in risposta alla precedente consultazione (quesiti Q20 e Q21), riteniamo che sarebbe opportuno dare modo al nuovo sistema di trattazione delle controversie dei clienti finali (caratterizzato dall’eliminazione dei reclami di 2° livello, con la ricaduta diretta sulla conciliazione, e dall’aggiunta delle procedure speciali) di avviarsi ed entrare a regime, prevedendo solo dopo un congruo periodo di osservazione (almeno un anno dall’entrata in operatività) l’avvio di un’analisi volta all’introduzione del terzo livello decisorio in capo all’Autorità.

Le proposte inserite nel Documento, rispetto alla precedente consultazione, non ci permettono infatti di eliminare alcune perplessità già espresse in risposta alla precedente consultazione.

In particolare rileviamo il forte rischio che la presenza di un terzo livello in cui l’AEEGSI funge da arbitro tra le parti induca il consumatore a sottovalutare lo strumento della conciliazione (sia per quanto riguarda il Servizio di Conciliazione, sia con riferimento agli organismi ADR), mirando ad ottenere il giudizio del soggetto che, nel suo immaginario, è deputato a difendere i suoi interessi e che quindi, sulla carta, potrebbe adottare una

decisione a lui più favorevole. Il rischio, in particolare, è che il cliente passi attraverso lo strumento di conciliazione solo come primo step “obbligatorio” (ovvero necessario per l’eventuale futura procedibilità in giudizio) e che sia indotto a sottovalutarne il valore in termini di soddisfacimento dei propri interessi (in altre parole: che sia poco portato a “conciliare”) ritenendo che, comunque, avrà la possibilità in uno step successivo di farsi “difendere” dall’Autorità in persona.

Inoltre, rimangono aperti alcuni punti ancora critici a nostro avviso, descritti di seguito.

- Non è chiaro se e come possa essere gestito il contraddittorio fra le parti, specialmente in relazione alla descrizione dell’attività istruttoria che sarebbe svolta dallo Sportello, né quali siano i costi (per il consumatore e per l’operatore) per la partecipazione al servizio; non è chiaro, inoltre, se la volontarietà è relativa solo alla parte che attiva il servizio o anche per la parte opposta.
- Dovendo l’Autorità circoscrivere l’ambito delle proprie decisioni a quanto strettamente previsto dalla propria regolazione (non si ravvisa infatti la possibilità che l’Autorità prenda decisioni che obbligano l’operatore ad adottare comportamenti non previsti dalla regolazione di settore³), il rischio è che questo ulteriore step non riesca ad apportare benefici apprezzabili in un’ottica di deflazione del contenzioso (il consumatore non sarà soddisfatto di aver ottenuto una decisione che, seppure a lui favorevole, non affronta alcune sue richieste, ed in questi casi sarà probabilmente portato a ricorrere anche al giudice). Dovrebbe inoltre essere almeno prevista l’esclusione del ricorso al terzo livello nel caso in cui ci sia già una causa in corso (o risolta).
- Infine ci preoccupa il rischio che venga a crearsi un sistema di regole che, attraverso la trattazione di una controversia, possa avere come effetto ultimo quello di una variazione della regolazione stessa. Va tenuto in debita considerazione, infatti, il fatto che il settore dell’energia è caratterizzato da un’ampia e approfondita attività di regolazione ex-ante, ciò a nostro avviso non può essere affiancato anche da un’attività di regolazione ex-post basata su interpretazioni “autentiche” fornite in sede di composizione della singola controversia (magari a distanza di anni dall’uscita della delibera applicabile al caso in questione); riteniamo quindi opportuno che siano privilegiati altri strumenti di affinamento della regolazione, anche facendo tesoro delle esperienze maturate in sede di conciliazione, quali l’utilizzo dei gruppi di lavoro tecnici aperti ad operatori e clienti finali, anche in aggiunta all’attività di consultazione vera e propria.

Il principale vantaggio che potrebbe derivare dal ricorso all’Autorità in alternativa al giudice, sarebbe il fatto di disporre di un interlocutore specializzato sulla materia del contendere; tuttavia è da capire se tale vantaggio possa essere già parzialmente ottenuto con il Servizio di Conciliazione e con le procedure speciali.

³ Ad esempio riteniamo siano da escludere dall’ambito di competenza dell’Autorità le richieste di risarcimento danni.

Pertanto ribadiamo la richiesta di introdurre il nuovo schema di tutele senza prevedere da subito il “terzo livello decisorio”, affrontando il tema a valle di un congruo periodo di osservazione del nuovo regime, al fine di scongiurare il rischio che proprio gli strumenti di secondo livello appena “revisionati” risultino inefficaci e che si verifichi un’anomala concentrazione delle pratiche al livello successivo, con evidenti effetti negativi sull’efficienza dell’intero sistema dei reclami e delle controversie.