

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
377/2014/E/COM

**MISURE PER AMPLIARE L'ACCESSO E OTTIMIZZARE I FLUSSI DEL
SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA E ORIENTAMENTI PER
EFFICIENTARE I MECCANISMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE
CONTROVERSIE**

Documento per la consultazione

31 luglio 2014

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'efficientamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia (istituito con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com) e dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Gli spunti di intervento contenuti nel DCO si collocano all'interno delle azioni di enforcement a tutela dei consumatori di energia in quanto finalizzati ad ampliare l'accesso e a ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e nel contempo efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie già operativi. In particolare, si propone l'estensione della platea degli utilizzatori del Servizio Conciliazione, con la previsione della figura del prosumer - ossia del soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore, limitatamente agli impianti con potenza fino a 10 MW - e l'applicazione per tale soggetto, relativamente alle controversie in qualità di produttore, di un meccanismo di decisione in un grado successivo alla conciliazione, per mezzo dell'utilizzo di strumenti già predisposti dall'Autorità. Sono inoltre prospettati interventi sulla tempistica procedurale e sulla partecipazione degli operatori al Servizio Conciliazione, nonché alcuni orientamenti in ordine alla pubblicazione dei dati relativi all'andamento del Servizio medesimo e alla revisione dell'elenco ADR pubblicato nel sito web dell'Autorità. Viene altresì effettuata una ricognizione per un ulteriore ampliamento soggettivo dell'accesso alla procedura in una logica deflattiva del contenzioso giudiziario e in una visione prospettica di virtuale simmetria e di efficienza dei costi.

Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro il **26 settembre 2014**. È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa potrà essere utilizzato l'apposito indirizzo di posta elettronica (consumatori@autorita.energia.it), allegando il file contenente le osservazioni.*

Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, i soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti sono da considerare riservate. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.

**Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente
indirizzo di posta elettronica:**

consumatori@autorita.energia.it

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati

piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 02 65565263 fax 02 65565230

sito internet: **www.autorita.energia.it**

SOMMARIO

1.	Introduzione.....	3
	Inquadramento normativo	3
	Iter istitutivo e caratteristiche del Servizio Conciliazione Clienti Energia	5
	Sintesi degli orientamenti dell’Autorità proposti nel Documento per la consultazione.....	8
2.	Estensione dell’ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione ai <i>prosumer</i> e orientamenti per una eventuale successiva fase giustiziale.....	8
	L’attuale assetto regolatorio e di tutele fornito dall’Autorità per il <i>prosumer</i>	8
	La conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti Energia	10
	La procedura giustiziale presso l’Autorità (deliberazione 188/2012/E/com).....	12
3.	Partecipazione dei distributori e degli esercenti la maggior tutela alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione dai clienti finali	14
4.	Ottimizzazione delle tempistiche della procedura.....	15
5.	Pubblicazione dei dati e revisione dell’elenco ADR pubblicato nel sito <i>web</i> dell’Autorità	18
6.	Ricognizione per un ulteriore ampliamento dell’ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione.....	20

1. Introduzione

Inquadramento normativo

- 1.1 L'articolo 2 comma 24, lettera b), della legge 481/95 dispone che, *“con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 400/88, siano definiti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso l'Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, ai sensi dell'art. 2, comma 4, lettera a), della legge 580/93; fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”*. Ad oggi, i regolamenti in argomento non sono stati emanati.
- 1.2 La direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE) e la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE) sottolineano come la disponibilità di misure efficaci di risoluzione delle controversie per tutti i consumatori garantisca una maggiore protezione dei consumatori stessi. Gli Stati membri assicurano un elevato livello di protezione dei consumatori e, per quanto riguarda almeno i clienti civili, le misure a tutela dei consumatori comprendono quelle che figurano all'Allegato I. Tale Allegato I prevede, tra l'altro, che si debba garantire che i clienti *“beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami. In particolare, tutti i consumatori devono godere del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore di energia elettrica. Le procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie devono consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi, affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo. Esse dovrebbero conformarsi, nella misura del possibile, ai principi di cui alla raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.”*
- 1.3 Inoltre le direttive europee in argomento, all'art. 37, par. 11 (direttiva 2009/72/CE) e all'art. 41, par. 11 (direttiva 2009/73/CE), prevedono che le autorità di regolamentazione garantiscano l'adozione di una decisione a fronte di un reclamo contro un gestore di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti dalle direttive comunitarie medesime.
- 1.4 In attuazione delle citate direttive, è stato emanato il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11), che prevede, tra l'altro:
 - a) all'art. 44, commi 1 e 2, che l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) decida sui reclami presentati contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale;
 - b) all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico SpA (di seguito: AU) e

vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle medesime direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.

- 1.5 L'Autorità ha dato attuazione alla disposizione di cui al precedente punto 1.4 lettera a) con la deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com¹, approvando la Disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro il gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione. Tale disciplina, oltre a non riguardare i reclami presentati dai consumatori finali, non contempla i reclami dei *prosumer* (ovvero i soggetti che sono al contempo produttori, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e consumatori finali di energia elettrica), ma si applica, con alcune modifiche dei tempi del procedimento, anche alle controversie di cui all'art. 14, comma 2, lettera F-ter, del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387, insorte tra produttori e gestori di rete in relazione all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, non concernenti obblighi imposti in attuazione a direttive comunitarie.
- 1.6 L'Autorità ha dato invece attuazione alla disposizione di cui al precedente punto 1.4 lettera b) con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., per quanto riguarda il trattamento efficace delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica, mediante l'istituzione del Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione); con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, per quanto riguarda il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza, compresi i reclami dei *prosumer*, nei settori elettrico e gas mediante un aggiornamento dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello per il consumatore)².
- 1.7 Ad oggi, il sistema di soluzione delle problematiche insorte tra clienti finali ed operatori vede un intervento diretto dell'Autorità mediante, da un lato, le disposizioni di qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV)³ e distribuzione dell'energia elettrica (TIQE)⁴ e del gas (RQDG)⁵ che disciplinano la fase del reclamo all'operatore e, dall'altro, la messa in campo di strumenti di tutela, la cui gestione, per conto dell'Autorità, è svolta in avvalimento da AU, quali appunto il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore, in alternativa tra loro in un'ottica di efficienza ed efficacia.
- 1.8 Nell'ambito complessivo degli strumenti ai quali il cliente finale può accedere per ricercare una soluzione alle problematiche insorte relativamente ai servizi di energia elettrica e gas, l'Autorità, mediante specifici progetti finanziati con le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità (fondo sanzioni), come previsto dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008), sostiene anche le conciliazioni c.d. paritetiche, previste da appositi protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita, attraverso la formazione del personale delle associazioni dei consumatori impegnato nelle conciliazioni ed il riconoscimento di un contributo alle associazioni medesime in caso di esito positivo della procedura. Tali procedure sono attivabili esclusivamente per i clienti

¹ "Approvazione della disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione (articolo 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93)" e s.m.i.

² Lo Sportello per il consumatore per lo svolgimento delle attività relative al trattamento dei reclami, è strutturato in un Call Center informativo e un'Unità reclami di analisi del reclamo derivante da una mancata o insoddisfacente risposta dell'operatore.

³ Testo integrato della qualità dei servizi di vendita, Allegato A alla deliberazione 164/08.

⁴ Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11.

⁵ Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas.

finali dell'operatore che ha sottoscritto il protocollo, tramite l'assegnazione della pratica ad una associazione dei consumatori. Alcuni operatori hanno sottoscritto protocolli anche con le associazioni di categoria dei clienti non domestici.

- 1.9 Con la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR - *Alternative Dispute Resolution* - per i consumatori), sono fissati gli specifici requisiti richiesti per gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie al fine di garantire che i consumatori possano presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi ADR che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque. Il recepimento della direttiva per gli Stati membri è previsto entro il 9 luglio 2015.

Iter istitutivo e caratteristiche del Servizio Conciliazione Clienti Energia

- 1.10 Come anticipato, con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, l'Autorità ha dato attuazione a quanto previsto all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, istituendo il Servizio Conciliazione, approvando la relativa Disciplina di prima attuazione (di seguito: Disciplina) e assegnando in avvalimento ad AU lo sviluppo del progetto con operatività dal 1° aprile 2013, per un avvio in fase sperimentale della durata di un anno, eventualmente prorogabile, prima dell'entrata a regime, con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DCOU) ora Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati (di seguito: DCCA), sentito il Collegio dell'Autorità e con la previsione dell'estensione dell'ambito soggettivo anche ai *prosumer*.
- 1.11 Contestualmente, con determinazione 28 giugno 2012 n. 9/2012 del Direttore DCOU (ora DCCA), è stato istituito un Gruppo di Lavoro, con la partecipazione di rappresentanti delle associazioni dei consumatori designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (di seguito: CNCU), di rappresentanti delle associazioni dei clienti non domestici e di rappresentanti delle associazioni degli operatori, per una collaborazione finalizzata all'efficientamento del progetto.
- 1.12 Il confronto sugli spunti di efficientamento emersi in occasione degli incontri del Gruppo di Lavoro⁶ ha prodotto interventi di modifica ed integrazione alla deliberazione istitutiva del Servizio Conciliazione ed alla Disciplina, nel rispetto dei limiti della regolazione vigente e sulla base di valutazioni ispirate ai canoni di efficienza, efficacia ed economicità dello strumento e della procedura.
- 1.13 Con il pacchetto di provvedimenti del 15 novembre 2012, composto da tre deliberazioni (n. 475,476,477), l'Autorità, integrando la deliberazione 260/2012/E/com, ha istituito un elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione (di seguito: elenco ADR), ha dato mandato al Direttore DCOU (ora DCCA) per la pubblicazione delle modalità operative di iscrizione, di aggiornamento e di pubblicazione dell'elenco (determinazione 14 marzo 2013 n. 3/2013/DCOU) e ha approvato il progetto operativo del Servizio Conciliazione, sviluppato da AU e la copertura dei relativi costi.
- 1.14 Con successiva deliberazione del 7 marzo 2013, 93/2013/E/com, l'Autorità ha apportato ulteriori modifiche ed integrazioni alla Disciplina del Servizio Conciliazione. Tali interventi hanno riguardato: i rapporti fra la procedura del Servizio Conciliazione, la procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore e altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie in una prospettiva di alternatività; l'obbligatoria partecipazione del

⁶ Prima dell'avvio del Servizio conciliazione, sono stati effettuati cinque incontri (24 luglio, 28 settembre, 5 novembre 2012; 6 febbraio, 20 marzo 2013), in occasione dei quali sono stati proposti, discussi e condivisi spunti di efficientamento relativi al Servizio Conciliazione medesimo.

distributore di energia elettrica o gas in sede conciliativa su richiesta del venditore a titolo di ausilio tecnico nelle controversie aventi ad oggetto problematiche riconducibili anche alla sua sfera di responsabilità; l'effettività della tutela del cliente finale, con particolare riferimento alle situazioni di danni gravi e irreparabili generate dal disservizio subito dal cliente finale. A tal proposito, in particolare, nel rispetto di una procedura che ha natura volontaria e non pregiudica la sfera di autonomia delle parti, è stato previsto che le parti medesime possano concordemente richiedere al conciliatore, qualora ravvisino danni gravi e irreparabili, di suggerire alle stesse le misure più idonee a garantire l'immediata tutela al cliente finale.

- 1.15 Il Servizio Conciliazione si colloca fra le procedure volontarie *online* di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui dispone il cliente finale dei settori elettrico e gas per risolvere i problemi eventualmente insorti col proprio operatore (venditore e distributore), che non abbiano trovato una soluzione con il reclamo.
- 1.16 La procedura si svolge interamente *online* e con l'ausilio di un conciliatore terzo e imparziale, selezionato tra i mediatori delle Camere di Commercio Industria ed Artigianato di Milano e Roma e appositamente formato in materia energetica, che aiuta le parti a trovare un accordo e che, eventualmente, su richiesta delle parti medesime, può proporre una soluzione. La procedura, deve concludersi entro 90 giorni solari dall'attivazione, salva la possibilità per le parti di richiedere congiuntamente un termine ulteriore di 30 giorni.
- 1.17 Il Servizio Conciliazione, ad oggi, può essere attivato dai clienti finali domestici e non domestici del settore elettrico aventi diritto alla maggiore tutela e del settore gas considerati vulnerabili, tramite accesso al sito *web* www.conciliazione.energia.it, per le controversie insorte con un operatore (distributore e/o venditore di energia elettrica e/o gas naturale) relative al servizio di energia elettrica e/o gas naturale, con la sola esclusione delle controversie relative a profili tributari e fiscali, per le quali è prevista dalla legge una specifica riserva di competenza esclusiva.
- 1.18 Per superare l'eventuale compressione dell'accessibilità rappresentata dalla procedura *online*, per la non completa diffusione degli strumenti e delle conoscenze informatiche che ne sono il presupposto funzionale, è previsto che il cliente possa essere aiutato nello svolgimento della procedura ed eventualmente rappresentato, previa apposita delega a transigere e conciliare la controversia, oltre che da persone di fiducia, anche da parte delle associazioni dei clienti finali domestici e dei clienti finali non domestici, che costituiscono di fatto una rete di prossimità con il cliente finale.
- 1.19 Per tale attività di assistenza ed eventuale rappresentanza, alle associazioni dei clienti domestici è riconosciuto un contributo economico, a valere sul fondo sanzioni, sulla base di un progetto (PAC) proposto dall'Autorità e approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Per quanto invece attiene all'eventuale ausilio per i clienti finali non domestici, è stato sottoscritto un Protocollo tra l'Autorità e le associazioni di categoria⁷, che persegue gli obiettivi di migliorare l'informazione nella disponibilità delle piccole imprese e di promuovere attività orientate a rafforzarne la capacitazione e l'accesso alle procedure disponibili per la soluzione delle controversie in materia di erogazione del servizio.
- 1.20 A proposito della partecipazione alla procedura da parte degli operatori (venditori e distributori), è previsto che il Servizio Conciliazione, previa verifica di regolarità della richiesta di attivazione e la sussistenza di tutti i requisiti prescritti, convochi sempre l'operatore.

⁷ Deliberazione 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com: approvazione schema di Protocollo di intesa con le organizzazioni nazionali di rappresentanza della PMI (Casartigiani, CNA, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, Confcommercio - Imprese per l'Italia, Confesercenti e Confindustria Piccola Industria).

- 1.21 In considerazione della volontarietà della procedura, ad oggi, ciascun operatore ha la facoltà di scegliere se prender parte o meno alla singola procedura. Nel contempo, tramite l'elenco ADR, pubblicato nel sito *web* dell'Autorità, è stata data visibilità agli operatori che aderiscono a procedure di conciliazione, dando altresì risalto all'operatore che, adottando un comportamento virtuoso, si impegna volontariamente, per un arco temporale determinato, ad aderire sempre alla convocazione del Servizio Conciliazione.
- 1.22 L'elenco di cui al precedente punto 1.21 rappresenta infatti uno strumento finalizzato a promuovere e dare visibilità alla partecipazione degli operatori alla procedura di cui al Servizio Conciliazione e, nel contempo, fornire informazioni al cliente finale in merito agli ulteriori strumenti di risoluzione alternativa delle controversie di cui può usufruire. L'elenco ADR, suddiviso tra distributori e venditori, è ad iscrizione volontaria e pertanto non è esaustivo: gli operatori possono indicare, tramite appositi *flag*, le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie disponibili, ivi comprese le procedure di conciliazione basate sul modello paritetico. Se l'operatore indica il Servizio Conciliazione, si vincola a partecipare alla relativa procedura per 2 anni. Per tutte le altre procedure, l'operatore ha comunque l'obbligo di aggiornare l'elenco tutte le volte in cui vengano meno i presupposti delle procedure indicate.
- 1.23 Per le caratteristiche in precedenza evidenziate, il Servizio Conciliazione si pone in linea con l'evoluzione normativa dell'Unione Europea di cui alla direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori che, fra gli obiettivi legati alla diffusione degli strumenti di ADR a vantaggio dei consumatori, da un lato, ha dato evidenza alla necessità di ricercare la risoluzione della problematica direttamente con l'operatore attraverso il reclamo, prima di attivare una procedura di risoluzione stragiudiziale; dall'altro, ha previsto che le procedure siano attivabili *online* e siano svolte alla presenza di un soggetto terzo e imparziale, sulla base dei principi di immediatezza, efficacia ed efficienza.
- 1.24 Il primo anno di attività del Servizio Conciliazione ha permesso di testarne l'operatività e di verificarne l'impatto sui settori oggetto dell'ambito di applicazione del Servizio medesimo, tenuto conto dell'alternatività con altri strumenti di tutela a disposizione dei clienti finali e delle caratteristiche peculiari del Servizio, in particolar modo del suo svolgimento interamente *online*. Le caratteristiche dello strumento, unitamente alla sua modalità di svolgimento della relativa procedura⁸, non da ultimo la possibilità di accreditamento degli operatori, hanno portato vantaggi per tutte le parti interessate. In particolare, hanno permesso, lato cliente finale, la composizione di controversie e in alcuni casi il riconoscimento dei danni senza una vertenza giudiziaria (con compressione di tempi e costi di soluzione della controversia) e, lato operatori, di consolidare il rapporto con il cliente e in alcuni casi anche di ottenere il pagamento di crediti difficilmente recuperabile.
- 1.25 In particolare, nel primo anno (1° aprile 2013 - 31 marzo 2014) sono state ricevute n. 1.002 richieste di attivazione: il 76% è risultato ammissibile e il 24%, invece, inammissibile, prevalentemente per mancata integrazione della documentazione necessaria entro 7 giorni o per mancato rispetto dei tempi previsti dalla Disciplina per l'inoltro della richiesta. Delle domande considerate ammissibili, nel 47% dei casi l'operatore ha aderito alla conciliazione. Le parti hanno raggiunto l'accordo nell'88% delle procedure concluse, con un tempo medio di risoluzione pari a 62 giorni solari.
- 1.26 La positiva esperienza maturata pone le basi per interventi di rafforzamento e ampliamento delle potenzialità del Servizio Conciliazione, con particolare riferimento, da un lato, alla

⁸ Per utilizzare al meglio il Servizio conciliazione è necessario un *personal computer* collegato in rete, una *webcam*, un microfono, di norma già integrati nel *computer*, e cuffie.

estensione della sua fruibilità e al potenziamento dell'efficacia e, dall'altro, all'ulteriore ottimizzazione della procedura.

- 1.27 Tali interventi, per essere meglio consolidati, devono essere effettuati durante la fase sperimentale del Servizio Conciliazione, al fine di favorire in chiave propedeutica il passaggio all'operatività a regime del Servizio medesimo. In considerazione di questi efficientamenti, con determinazione del Direttore DCOU (ora DCCA) n. 4/2014 del 31 marzo 2014, si è proceduto al rinnovo della fase sperimentale del Servizio conciliazione, fino 31 dicembre 2015, in linea con la durata del progetto del Servizio medesimo e con finalità propedeutiche all'entrata a regime.

Sintesi degli orientamenti dell'Autorità proposti nel Documento per la consultazione

- 1.28 Con il presente Documento per la consultazione (di seguito: DCO), l'Autorità intende esprimere i propri orientamenti per il rafforzamento e ampliamento delle potenzialità del Servizio Conciliazione e per l'introduzione di meccanismi di decisione della controversia in un grado successivo alla conciliazione, per mezzo dell'utilizzo di strumenti già predisposti dall'Autorità. In particolare, tali orientamenti riguardano:
- a) estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione ai *prosumer* ed eventuale accesso ad una fase decisoria della controversia in un grado successivo presso l'Autorità (capitolo 2);
 - b) partecipazione dei distributori e degli esercenti la maggior tutela⁹ alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione dai clienti finali (capitolo 3);
 - c) ottimizzazione dei flussi mediante una compressione e l'efficientamento delle tempistiche procedurali (capitolo 4);
 - d) trasparenza mediante la pubblicazione dei dati sia in forma aggregata che nominativa e revisione elenco ADR pubblicato nel sito *web* dell'Autorità (capitolo 5).

Con l'occasione si effettua una ricognizione per valutare la possibilità di sviluppare la potenzialità della procedura anche lato operatori quale ulteriore strumento deflattivo del contenzioso giudiziario in una visione prospettica di virtuale simmetria e di efficienza dei costi.

In esito a quanto scaturirà dalla consultazione, gli orientamenti troveranno implementazione graduale tenuto conto dei diversi impatti organizzativi e operativi.

2. Estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione ai *prosumer* e orientamenti per una eventuale successiva fase giustiziale

L'attuale assetto regolatorio e di tutele fornito dall'Autorità per il *prosumer*

- 2.1 La deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, definendo il *prosumer* come il soggetto che è al contempo cliente di energia elettrica e produttore, limitatamente agli impianti con potenza fino a 10 MW, disciplina la procedura per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di GNL o di distribuzione. Tale procedura, come già evidenziato, non trova ad oggi applicazione per i reclami presentati dai clienti finali e dai *prosumer* medesimi.
- 2.2 Per i *prosumer* è vigente la possibilità della trattazione del reclamo in seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore, nel caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo inoltrato dal medesimo a un operatore (distributore, venditore) o al Gestore dei Servizi

⁹ Esercente la maggior tutela è il soggetto che, ai sensi dell'articolo 1, commi 2 e 3, del decreto-legge 18 giugno 2007, eroga il servizio di maggior tutela ai clienti finali di energia elettrica.

Energetici - GSE S.p.A. (di seguito: GSE), in relazione ai soli regimi commerciali speciali quali il ritiro dedicato e lo scambio sul posto, secondo le modalità previste dalla deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (approvazione del nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami e modifica del Regolamento disciplinante le modalità di copertura degli oneri relativi allo Sportello).

- 2.3 Per quanto concerne il Servizio Conciliazione, invece, l'applicabilità ai *prosumer* è stata ipotizzata in una fase successiva all'immediato avvio operativo, in quanto si è reputato opportuno valutare l'impatto quantitativo e qualitativo della procedura in una prima fase, nell'ottica di apportare ulteriori interventi di efficientamento in una seconda fase, sempre di natura sperimentale, ma più consolidata.
- 2.4 In sintesi, dunque, il *prosumer*, ad oggi non usufruisce di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie specifiche per il settore, non potendo attivare la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e non rientrando neppure nell'ambito di alcun Protocollo di conciliazione paritetica tra venditori e associazioni di categoria. Inoltre allo stato, come sopra detto, il *prosumer* non può attivare la procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com.
- 2.5 Il tecnicismo delle fattispecie aventi come protagonisti i *prosumer* predilige strumenti di risoluzione alternativa delle controversie nei quali sia presente, unitamente ai criteri di indipendenza, autonomia ed imparzialità dell'organismo, anche una specifica conoscenza della materia da parte del soggetto incaricato di ricercare o aiutare le parti a risolvere la controversia.
- 2.6 I dati relativi ai reclami di seconda istanza dei *prosumer* pervenuti nel 2013 allo Sportello per il consumatore riguardano principalmente le tematiche inerenti ai conguagli, all'energia elettrica immessa e prelevata e alla connessione, attestando che i presunti disservizi possono essere ricondotti sia al venditore, che ai distributori locali e al GSE. Il numero di tali reclami di seconda istanza per l'anno 2013 ammonta a 575 ed è dunque relativamente contenuto¹⁰.
- 2.7 Più nel dettaglio, innanzitutto, il *prosumer* si interfaccia con il venditore per quanto riguarda, da un lato, l'acquisto dell'energia prelevata - come accade per qualsiasi cliente finale - e, dall'altro, la vendita dell'energia immessa
- 2.8 Il *prosumer*, inoltre, si rivolge al distributore locale per effettuare la connessione del proprio impianto alla rete e, sempre in capo al distributore, si collocano tutte le attività inerenti alla misura dell'energia elettrica prodotta, immessa e prelevata. Il distributore, che svolge la propria attività in regime di concessione, è dunque l'unico interlocutore del *prosumer* per quanto riguarda l'accesso alle reti elettriche; tale attività è regolata dall'Autorità¹¹.
- 2.9 Il GSE è invece responsabile dello svolgimento di alcuni servizi, erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità¹², nei confronti dei *prosumer* (quali, ad esempio, il

¹⁰ Fonte Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta - anno 2014.

¹¹ Con specifico riferimento alle richieste di connessione alla rete, indipendentemente dal livello di tensione a cui sarà erogato il servizio, presentate dall'1 gennaio 2011, le disposizioni relative al servizio di connessione alle reti con obbligo di connessione di terzi, nel caso degli impianti di produzione di energia elettrica, sono definite con l'Allegato A alla deliberazione 22 luglio 2008, ARG/elt 99/08, come modificato dall'Allegato A alla deliberazione 4 agosto 2010, ARG/elt 125/10 recante "Testo integrato delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica (Testo integrato delle connessioni attive - TICA)".

¹² Deliberazione 20 dicembre 2012, 570/2012/R/efr recante "Testo integrato delle modalità e delle condizioni tecnico-economiche per l'erogazione del servizio di scambio sul posto: condizioni per l'anno 2013"; Deliberazione 6 novembre 2007, 280/07 e s.m.i. recante "Modalità e condizioni tecnico-economiche per il ritiro dell'energia elettrica

servizio di scambio sul posto e il servizio di ritiro dedicato, gestiti secondo disposizioni definite dall'Autorità e in forza di apposite convenzioni sottoscritte con il *prosumer*). Infatti, eventuali reclami nei confronti del GSE da parte dei *prosumer*, utenti di tali servizi, rientrano nelle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 481/95 e, per questo, si applica anche al GSE la disciplina degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore.

La conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti Energia

- 2.10 Tenuto conto della necessità di realizzare un assetto efficace di tutele anche a vantaggio dei *prosumer*, l'Autorità, attuando quanto sancito dall'articolo 44 del d.lgs.93/11 e rendendo dunque fruibile anche al *prosumer* innanzitutto la tutela alternativa di secondo livello già disponibile per il cliente finale e basata sull'alternatività Sportello per il consumatore - Servizio Conciliazione, ritiene opportuno estendere al *prosumer* la legittimazione soggettiva ad attivare il Servizio Conciliazione medesimo, nel rispetto dei requisiti previsti per i clienti finali dalla Disciplina (previo reclamo, tempistiche per inoltrare la domanda e alternatività con altre procedure di risoluzione della controversia).
- 2.11 In primo luogo, con riferimento alle controversie fra *prosumer* e venditore, si ritiene opportuno estendere l'applicazione delle modalità procedurali ad oggi previste dalla Disciplina con riguardo alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione dai clienti finali nei confronti dei propri venditori di energia elettrica, compresa la facoltatività della partecipazione del venditore alla procedura medesima, fatti salvi i casi di vincolo biennale derivante dall'adesione del venditore al Servizio Conciliazione all'interno dell'elenco ADR pubblicato nel sito *web* dell'Autorità e tenuto conto del successivo orientamento riguardante gli esercenti la maggior tutela, di cui al cap. 3. Il fondamento di tale estensione deriva dal fatto che il *prosumer* è del tutto assimilabile al cliente finale per quanto concerne l'acquisto dell'energia elettrica prelevata; da ciò deriva inoltre la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione anche nei confronti del venditore/grossista per le controversie inerenti i rapporti commerciali relativi all'energia immessa, in una logica di tutela piena ed effettiva con riguardo a tutte le controversie che possono derivare dal rapporto giuridico che il *prosumer* instaura con il venditore/grossista medesimo.
- 2.12 In secondo luogo, si ritiene opportuno prevedere che i distributori, che gestiscono in via esclusiva alcuni servizi regolati dall'Autorità di cui fruiscono i *prosumer* (quali la realizzazione e l'esercizio della connessione, nonché la misura dell'energia elettrica prodotta, immessa e prelevata), se destinatari del reclamo del *prosumer*, siano tenuti a partecipare alla procedura eventualmente attivata nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione, previa la rituale convocazione, fermo restando che l'obbligo partecipativo non reca con sé, in alcun modo, un ulteriore obbligo di concludere positivamente la procedura medesima, in quanto l'esito della trattativa deve dipendere esclusivamente dalla volontà delle parti.
- 2.13 In particolare, la partecipazione del distributore alla procedura conciliativa concretizza un obbligo di servizio pubblico derivante dallo svolgimento di una attività nell'interesse della collettività quale è l'attività svolta in regime di concessione e persegue la medesima finalità degli standard specifici di qualità e del connesso sistema di indennizzi automatici, previsti dagli articoli 91, 101 e 104 del Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11 (TIQE) e dalla deliberazione 4 agosto 2010, ARG/elt 125/10 recante

ai sensi dell'articolo 13, commi 3 e 4, del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387/03, e del comma 41 della legge 23 agosto 2004, n. 239/04".

“Testo integrato delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica (TICA). Tali misure, infatti, impongono al distributore di prestare la necessaria collaborazione all’attuazione della regolazione a tutela del cliente finale derivante dai provvedimenti dell’Autorità.

- 2.14 In relazione al GSE, infine, si ritiene opportuno prevedere che il medesimo sia tenuto a partecipare alla procedura eventualmente attivata nei suoi confronti presso il Servizio Conciliazione, previa la rituale convocazione, solo se destinatario del reclamo del *prosumer* relativo ad attività regolate dall’Autorità, quali il ritiro dedicato, lo scambio sul posto e le modalità di erogazione degli incentivi (queste ultime limitatamente a quanto definito dall’Autorità su mandato dei corrispondenti decreti interministeriali). Ciò al fine di assicurare un trattamento efficace delle procedure di conciliazione per quanto riguarda gli aspetti regolati in via esclusiva dall’Autorità. L’obbligatorietà della partecipazione non comporta anche l’obbligo per il GSE di addivenire a un accordo, il cui raggiungimento è legato unicamente alla volontà delle parti.
- 2.15 Non si ritiene invece che sussistano i presupposti per applicare l’obbligatorietà della partecipazione del GSE alla procedura eventualmente attivata nei suoi confronti presso il Servizio Conciliazione nei casi in cui il medesimo sia destinatario del reclamo del *prosumer* relativo ad attività non regolate dall’Autorità (ad es. erogazione degli incentivi definita da decreti ministeriali). Ciò comporta che, a fronte della sempre possibile attivazione di una procedura conciliativa presso il Servizio da parte del *prosumer*, per i casi predetti, il GSE possa adottare un approccio selettivo, valutando caso per caso se aderire alle procedure oppure no.
- 2.16 Per le controversie nelle quali il GSE ritenga necessario ed indispensabile coinvolgere il distributore, o il venditore nei casi di scambio sul posto fino all’anno di competenza 2012 (peraltro residuali), ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, appare opportuno estendere al GSE medesimo la facoltà di utilizzare il meccanismo di convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico, già operativo per i clienti finali in materia di reclamo complesso ai sensi dell’art. 15 TIQV. In una logica di coerenza con quanto già previsto nella Disciplina e tenuto conto che il distributore è un soggetto regolato, nel caso di coinvolgimento da parte del GSE, il distributore è tenuto a fornire tale ausilio tecnico, partecipando alla procedura conciliativa. Per quanto riguarda il venditore, la chiamata potrebbe essere valutata come un intervento ad istanza di parte.
- 2.17 L’attivazione del Servizio Conciliazione da parte del *prosumer* nei confronti di venditore/grossista, distributore o GSE comporta il rispetto dei requisiti minimi già previsti per i clienti finali, ossia, in particolare, il previo reclamo all’operatore, il rispetto delle tempistiche di attivazione - entro 6 mesi dalla risposta al reclamo o, in caso di mancata risposta, decorsi 50 giorni dall’inoltro e comunque entro 1 anno - e, infine, l’alternatività con lo Sportello per il consumatore, con altre procedure di risoluzione stragiudiziale della controversia e con il procedimento giurisdizionale.
- 2.18 Per quanto riguarda le controversie con i venditori/grossisti o i distributori, si ritiene che l’esperienza fin qui maturata della conciliazione attivata dal cliente finale nei confronti dei medesimi operatori sia replicabile, per quanto concerne l’applicabilità dei requisiti minimi di cui al precedente punto 2.17, anche con riguardo alle procedure attivate dai *prosumer*. Con particolare riferimento al GSE, invece, si ritiene che il meccanismo interno di gestione del reclamo del GSE medesimo non abbia riflessi sulle esigenze procedurali del Servizio Conciliazione, come già appurato a monte dell’estensione degli obblighi connessi al reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore, anch’esso attivabile successivamente al primo reclamo. Inoltre, va precisato che la natura informatizzata della

procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione permette di “individualizzare” i volumi in ingresso, riconducendoli separatamente ai destinatari delle singole domande di conciliazione e tarando l’intero processo su ognuno di essi, in base, da un lato, alle caratteristiche dell’attività svolta nei confronti di colui che attiva la procedura e, dall’altro, alle specifiche esigenze operative di ciascuna controparte. Il GSE, dunque, ferma restando l’applicabilità della Disciplina e dei requisiti minimi ivi previsti, potrebbe usufruire di un “canale dedicato” per interfacciarsi con il Servizio medesimo e gestire le procedure eventualmente attivate nei suoi confronti, che tenga conto della natura del GSE medesimo di soggetto di natura privatistica preposto all’esercizio di attività amministrative.

- 2.19 L’Autorità ritiene che la soluzione prospettata, offrendo più efficaci alternative alla via giudiziaria e basandosi sull’uso esclusivo di strumenti informatici, si traduca sostanzialmente in una riduzione degli oneri per gli operatori e per il GSE che partecipano alle procedure. Fra l’altro, con riferimento ai distributori, la loro partecipazione altrettanto obbligatoria in qualità di ausilio tecnico presso il Servizio conciliazione non è stata finora foriera di alcuna criticità; il GSE, invece, ha dato regolare attuazione agli obblighi di risposta derivanti dal nuovo Regolamento per la trattazione dei reclami presso lo Sportello di cui alla deliberazione 548/2012/E/com e s.m.i.

Spunti per la consultazione

- Q1.** *Si condivide l’orientamento di estendere l’ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia ai prosumer? Se no, motivare.*
- Q2.** *Si ritiene che la soluzione prospettata per l’estensione del Servizio Conciliazione ai prosumer - comprese le modalità di partecipazione del venditore, del distributore e del GSE alle procedure presso il Servizio Conciliazione - sia efficiente ed efficace? Motivare ed eventualmente formulare in dettaglio diverse proposte attuative con una specifica attenzione a costi/benefici.*

La procedura giustiziale presso l’Autorità (deliberazione 188/2012/E/com)

- 2.20 Gli orientamenti di seguito esplicitati necessitano di alcune considerazioni preliminari:
- il *prosumer* possiede la doppia natura di cliente finale, per i prelievi di energia dalla rete, e di produttore, per l’energia immessa in rete;
 - dal punto di vista del produttore la gran parte dei *prosumer* sono produttori da fonti rinnovabili;
 - questa doppia natura fa sì che il *prosumer* si interfacci con diversi operatori del sistema energetico, alcuni dei quali rientrano nella categoria del “*gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, [...] o di distribuzione*” di cui all’articolo 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 93/11;
 - per quanto riguarda i rapporti di cui al precedente punto, è operativa la deliberazione 188/2012/E/com, finalizzata a risolvere le controversie inerenti agli obblighi imposti ai gestori di rete in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell’energia elettrica e del gas naturale;
 - la medesima deliberazione trova applicazione anche per le procedure di risoluzione delle controversie, di cui all’art. 14, comma 2, lett. *f-ter*), del d.lgs. 29 dicembre 2003, n. 387, insorte tra produttori e gestori di rete, in relazione all’erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili;

- rappresentando la deliberazione 188/2012/E/com un'offerta di tutela decisoria specialistica, si pone il problema di non discriminare i *prosumer* rispetto agli altri produttori da fonti rinnovabili, almeno in riferimento alle controversie che possono farsi rientrare nell'ambito applicativo della suddetta deliberazione 188/2012/E/com;
- per contro, l'elevato numero di controversie potenzialmente legate ai reclami dei *prosumer* in tema di produzione di energia (qualora si derogasse alla soglia dei 10 MW) potrebbe confliggere con le risorse impiegate nella funzione giustiziale presso l'Autorità;
- in un'ottica di efficienza ed efficacia della procedura giustiziale, potrebbe pertanto rivelarsi opportuno inserire una serie di filtri e/o soglie di sbarramento all'accesso a tale procedura.

2.21 Al fine di soddisfare l'esigenza appena descritta, possono essere individuate due opzioni:

Opzione A. I *prosumer*, prima di accedere alla procedura di cui alla deliberazione 188/2012/E/com, sono tenuti ad esperire un tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione. Ove in sede conciliativa (e per i soli reclami che li vedono contrapposti, come produttori, ad un gestore di un sistema di trasmissione, trasporto o distribuzione) non venga raggiunto l'accordo tra le parti, il *prosumer* può proporre reclamo ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com. La previa attivazione della conciliazione costituirebbe, quindi, condizione di ammissibilità per la procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com.

Opzione B. Vista la complessità specialistica degli argomenti trattati, si potrebbe prevedere che, per i reclami inerenti alle controversie insorte con i gestori di un sistema di trasmissione, trasporto o distribuzione e riguardanti l'attività di produzione, i *prosumer* non debbano esperire il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, ma possano accedere direttamente alla procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com. Questa soluzione potrebbe valere per tutti gli impianti di produzione, ovvero solo per quelli più complessi: ad esempio per quelli al di sopra di una determinata taglia (1 MW) o per quelli allacciati a tensioni diverse dalla bassa tensione. Per gli impianti sotto tale soglia si applicherebbe, invece, l'Opzione A.

2.22 La possibilità di proporre reclamo *ex* deliberazione 188/2012/E/com, in via diretta ovvero dopo il tentativo obbligatorio presso il Servizio Conciliazione, consentirebbe, pertanto, anche ai *prosumer* di ottenere, all'esito di un procedimento a contraddittorio rafforzato, una decisione vincolante dell'Autorità in grado di risolvere la controversia con il gestore della rete di distribuzione.

2.23 Entrambe le soluzioni dovrebbero prevedere, oltre alla modifica della deliberazione 188/2012/E/com, anche un coordinamento sistemico sia con la disciplina operativa del Servizio Conciliazione sia con l'ambito di trattazione del reclamo da parte dello Sportello per il consumatore.

Spunti per la consultazione

- Q3.** Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito applicativo della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com alle controversie tra gestori di rete e *prosumer*? Se no, motivare.
- Q4.** Quale delle due opzioni individuate al punto 2.21 si ritiene maggiormente efficace e per quali motivi? Si ritiene che esistano soluzioni alternative più funzionali?
- Q5.** Con riferimento all'opzione B, ove questa fosse ritenuta la soluzione migliore, quale potrebbe essere la natura e il valore della soglia discriminante?

Q6. Considerato che ad oggi i produttori puri di energia non accedono alla gestione dei reclami dello Sportello per il consumatore e, nel quadro delineato nel presente DCO, non hanno accesso al Servizio Conciliazione, si potrebbe ipotizzare che lo Sportello per il consumatore presti assistenza anche ai produttori puri con impianti fino a 10MW, nella stessa misura in cui presta assistenza ai prosumer, ma prevedendo che i costi per tale attività vengano posti a carico dei medesimi produttori? Se no motivare.

3. Partecipazione dei distributori e degli esercenti la maggior tutela alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione dai clienti finali

- 3.1 Per esigenze di omogeneità di tutele e sulla base degli analoghi presupposti di cui al precedente capitolo 2, si ritiene opportuno che anche il distributore destinatario del reclamo di prima istanza del cliente finale per le fattispecie regolate dal Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11 (TIQE) e dal Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas (RQDG) sia tenuto ad aderire alla richiesta inoltrata dal Servizio Conciliazione a seguito dell'attivazione di una procedura di conciliazione.
- 3.2 Come ribadito anche a proposito delle procedure di conciliazione attivate dal *prosumer*, infatti, la partecipazione del distributore alla procedura di conciliazione, attivata nei suoi confronti dal cliente finale, costituisce un obbligo di servizio pubblico connesso alla specifica attività svolta nell'interesse della collettività e in regime di concessione. Fra tali obblighi di servizio rientrano anche quelli derivanti dal rispetto degli standard specifici di qualità previsti dagli articoli 91, 101 e 104 del TIQE, nonché dagli articoli 43bis, 47 e 50, della RQDG. Il distributore, infatti, sulla base di tali misure, è tenuto a fornire la necessaria collaborazione all'attuazione della regolazione a tutela del cliente finale derivante dai provvedimenti dell'Autorità.
- 3.3 L'eventuale intervento in merito alla partecipazione al Servizio Conciliazione del distributore destinatario del reclamo di prima istanza del cliente finale non comporta alcuna modifica al ruolo di ausilio tecnico del distributore medesimo in caso di richiesta di convocazione da parte del venditore per i casi dell'articolo 15 TIQV, ai sensi dell'art. 7.1 bis della vigente Disciplina, in quanto la partecipazione alla procedura da parte del distributore avviene per ciascuna ipotesi sulla base di un titolo diverso (distributore destinatario del reclamo e convocato dal cliente in conciliazione in qualità di parte; venditore destinatario del reclamo e distributore convocato dal venditore in qualità di mero ausilio tecnico per fornire indicazioni relative alle attività di sua competenza).
- 3.4 La procedura di cui al Servizio Conciliazione si svolge interamente *online* e consente l'attivazione di un canale dedicato mediante accreditamento, il che riduce notevolmente i costi di sistema per la partecipazione, che sono limitati eventualmente all'acquisto della strumentazione occorrente per lo svolgimento dell'incontro "virtuale", qualora non già in possesso (per la migliore ottimizzazione della stanza virtuale occorrono un *personal computer* collegato in rete, una *webcam*, un microfono - di norma integrati nel *computer* - e cuffie).
- 3.5 Per quanto concerne l'impegno relativo all'obbligo partecipativo per il distributore, come anticipato in precedenza, l'esperienza fin qui maturata dal Servizio Conciliazione a proposito dell'obbligatoria partecipazione del distributore in qualità di ausilio tecnico non ha dato luogo a criticità: i distributori sono stati convocati per un numero di procedure pari a circa il

4% delle richieste di conciliazione ammesse e hanno partecipato regolarmente alle procedure medesime, non sollevando rilievi.

- 3.6 Per quanto riguarda invece le richieste di conciliazione direttamente indirizzate nei confronti del distributore, il numero fino ad oggi ricevuto dal Servizio Conciliazione è pari ad 11 pratiche ammesse. L'eventuale potenziale aumento delle pratiche trova come elemento di filtro sia la puntuale gestione del reclamo del cliente finale da parte del distributore medesimo sia il fatto che il cliente finale contrattualizzato, di norma, inoltra il reclamo al proprio venditore.
- 3.7 Analogamente alle argomentazioni che supportano l'orientamento relativo alla vincolata partecipazione del distributore alle richieste di attivazione del Servizio conciliazione, si propone di estendere tale partecipazione vincolata anche agli esercenti la maggior tutela con i presupposti procedurali già ad oggi operativi.
- 3.8 L'obbligatorietà della partecipazione non comporta, né per il distributore né per l'esercente la maggior tutela, l'ulteriore obbligo di concludere la procedura con un accordo, il cui raggiungimento è determinato unicamente dalla volontà delle parti.
- 3.9 L'attuazione degli orientamenti in argomento reca con sé un adeguamento dell'elenco ADR pubblicato nel sito *web* dell'Autorità di cui al successivo capitolo 5.

Spunti per la consultazione

Q7. *Si ritiene che l'obbligatoria partecipazione del distributore e dell'esercente la maggior tutela alle procedure attivate dai clienti finali presso il Servizio Conciliazione previo reclamo migliori l'efficacia della tutela? Se no, motivare.*

4. Ottimizzazione delle tempistiche della procedura

- 4.1 Ai sensi della direttiva 2013/11/UE, *“l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. In caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni di calendario [...]”* (art. 8 lett. e). La Disciplina del Servizio Conciliazione è in linea con tale previsione: il termine massimo di conclusione della procedura è infatti pari a 90 giorni (prorogabili per non più di 30 giorni su richiesta congiunta delle parti) e decorre dalla ricezione della richiesta di attivazione della procedura o dalla data della sua regolarizzazione. Nel primo anno di operatività del Servizio conciliazione, la tempistica media per il raggiungimento dell'accordo è stata di 62 giorni.
- 4.2 La tempistica procedurale prevista in Disciplina e calcolata in giorni solari, intercorrente fra l'attivazione della domanda di conciliazione e l'eventuale primo incontro fra le parti, può ricondursi alle seguenti fasi di cui la 3° e la 4° sono essenziali, mentre le restanti sono eventuali e determinate dall'azione della parte interessata:
- 1ª fase (art. 6 comma 6.2): la Segreteria, in caso di attivazione incompleta, entro 10 giorni dal suo ricevimento, invita l'attivante alla regolarizzazione, specificando gli elementi da integrare;
 - 2ª fase (art. 6 comma 6.2): l'attivante ha 7 giorni dal ricevimento della comunicazione per provvedere alla regolarizzazione;
 - 3ª fase (art. 7 comma 7.1): la Segreteria, entro 5 giorni dalla presentazione della domanda o dalla sua regolarizzazione, comunica all'attivante e alla controparte l'avvio della procedura, provvedendo contestualmente a convocare la controparte medesima alla procedura;

- 4^a fase (art. 7 comma 7.1): la controparte ha 15 giorni dalla comunicazione dell'avvio della procedura per aderire alla stessa;
- 5^a fase (art. 7 comma 7.2bis): se il venditore controparte ne ha fatto specifica richiesta all'atto dell'adesione, entro 2 giorni da quest'ultima, la Segreteria del Servizio conciliazione convoca il distributore in conciliazione in qualità di ausilio tecnico;
- 6^a fase (art. 7 comma 7.5): l'operatore che ha aderito alla procedura può presentare documentazione entro i 10 giorni successivi alla comunicazione di adesione alla procedura medesima.

- 4.3 A valle di tali adempimenti, la Segreteria comunica alle parti e al conciliatore il giorno e l'ora del primo incontro. Per quest'ultimo adempimento, la Disciplina non prevede un termine specifico, in quanto la fissazione del primo incontro dipende dalla disponibilità delle parti e del conciliatore. Tuttavia, anche questa fase è stata oggetto di un progressivo efficientamento operativo, attraverso l'introduzione di una specifica modalità di comunicazione al Servizio Conciliazione della disponibilità per il primo incontro, all'atto dell'inoltro della domanda da parte dell'attivante e al momento dell'adesione per la controparte. Dal primo incontro in poi, la prosecuzione della procedura è rimessa esclusivamente alla volontà delle parti, per eventuali aggiornamenti dell'incontro nel limite dei termini massimi previsti dalla Disciplina.
- 4.4 A seguito dell'analisi dell'andamento del Servizio Conciliazione, monitorato sulla base della reportistica trasmessa all'Autorità, è emerso che lo svolgimento interamente *online* della procedura e le funzionalità della piattaforma informatica permettono di ottimizzare la distribuzione dei tempi tra le fasi procedurali previste dalla Disciplina, con particolare riferimento a quelle antecedenti al primo incontro di conciliazione, nel rispetto della tempistica massima di 90 giorni.
- 4.5 La compressione e l'efficientamento dei tempi relativi alle fasi che precedono l'incontro fra le parti mettono il soggetto attivante in condizione di venire rapidamente a conoscenza della sussistenza o meno dei presupposti per raggiungere un accordo con la controparte, in modo tale da poter essere in grado di valutare altrettanto rapidamente eventuali alternative per risolvere la controversia. Allo stesso modo, tali interventi di compressione ed efficientamento devono essere bilanciati con l'esigenza di non pregiudicare, da un lato, l'attività istruttoria e preparatoria, che precede ogni procedura, svolta dalla Segreteria del Servizio Conciliazione, dall'altro, la possibilità per la controparte di esercitare la propria facoltà di valutare se aderire alla procedura oppure no.
- 4.6 La riduzione e l'ottimizzazione della tempistica antecedente al primo incontro, inoltre, nel caso in cui la procedura venga avviata, producono il positivo effetto di concedere più tempo alle parti per affrontare la trattativa, valutando e approfondendo tutti i profili della problematica insorta, tenuto conto della complessità delle materie energetiche, al fine di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe.
- 4.7 L'Autorità, pur valutando positivamente i dati inerenti alle tempistiche del primo anno di operatività del Servizio Conciliazione, ritiene opportuno intervenire per comprimere e ottimizzare i tempi delle fasi descritte nel precedente punto 4.2, con particolare riferimento, in un primo momento, alla 1^a fase (integrazione domanda incompleta), alla 3^a fase (comunicazione avvio procedura), alla 4^a fase (tempo per adesione controparte) e alla 6^a fase (presentazione della documentazione da parte dell'operatore che abbia aderito alla procedura). Ritiene inoltre opportuno allineare la facoltà dei tempi procedurali di proroga, attualmente deferita alle sole parti, al disposto della Direttiva 2013/11/UE, secondo cui l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni in caso di controversie particolarmente complesse, previa informativa alle parti di tale proroga.

Ritiene opportuno, infine, prevedere un termine massimo entro il quale la Segreteria del Servizio Conciliazione comunichi alle parti il giorno e l'ora del primo incontro.

- 4.8 Relativamente alla 1^a e alla 3^a fase, dopo il primo anno di operatività, è emerso che la lavorazione della pratica da parte della Segreteria, al fine di verificarne la completezza, è stata ottimizzata, permettendo una tempistica inferiore agli attuali 10 giorni previsti in Disciplina, e resa coerente con l'ulteriore tempistica (5 giorni) entro cui la Segreteria è tenuta ad avviare la pratica, se completa. In particolare la verifica della completezza è stata effettuata entro il termine minore (5 giorni) previsto per l'avvio della procedura nei casi di pratica completa. L'Autorità ritiene opportuno allineare i termini di verifica della completezza e di adozione della relativa azione, fissando per entrambe le attività (richiesta di regolarizzazione e avvio procedura), un unico termine di 5 giorni che razionalizza i termini attuali.
- 4.9 Per quanto riguarda la 4^a fase (tempo per adesione controparte), invece, si segnala che, nel corso del primo anno del Servizio Conciliazione, molti operatori si sono accreditati al Servizio Conciliazione medesimo, registrandosi alla piattaforma e predisponendo uffici dedicati che interagiscono con il Servizio Conciliazione in modo rapido e costante, anche attraverso un canale *email ad hoc*. Inoltre, alcuni operatori si sono iscritti all'elenco ADR vincolandosi alla partecipazione biennale alle procedure attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione: per tali operatori non si pone un problema di verifica dell'adesione, essendo quest'ultima già predeterminata. Lo stesso potrebbe in prospettiva valere per tutti i distributori e gli esercenti la maggior tutela, in virtù degli orientamenti presentati nei capitoli 2 e 3 del presente DCO, comportanti l'obbligatoria partecipazione alle procedure di conciliazione attivate sia dai clienti finali che dai *prosumer*.
- 4.10 Pertanto, il termine di 15 giorni per valutare la partecipazione alla procedura e comunicare la relativa adesione sarebbe necessario per i restanti operatori non iscritti nell'elenco ADR. Peraltro, le tempistiche di riscontro alla richiesta di adesione da parte degli operatori, grazie appunto ai meccanismi di interazione sviluppati con la piattaforma informatica, si sono via via ridotte rispetto al termine massimo indicato in Disciplina.
- 4.11 Tutto ciò premesso, tenuto conto, da un lato, della necessità di assegnare un termine congruo all'operatore per valutare l'opportunità dell'adesione alla procedura e, dall'altro, del fatto che l'operatore medesimo è di norma già a conoscenza della problematica attraverso la gestione del reclamo, si ritiene opportuno ridefinire il termine concesso all'operatore per comunicare al Servizio Conciliazione la propria adesione alla procedura, portandolo da 15 a 10 giorni.
- 4.12 Per quanto riguarda infine la 6^a fase, che assegna all'operatore, dopo la comunicazione di adesione alla procedura, un ulteriore termine di 10 giorni per la presentazione di documentazione, è emerso che, ad oggi, assai raramente gli operatori hanno utilizzato tale facoltà. Anche questo potrebbe essere determinato dal fatto che l'attività istruttoria è già stata svolta in occasione della trattazione del reclamo. Di contro, il termine concesso ha comportato fino ad ora che la Segreteria abbia atteso lo spirare dei 10 giorni prima di fissare il primo incontro.
- 4.13 Si ritiene pertanto opportuno valutare l'eliminazione di tale termine, in quanto ridondante per la procedura e avente come unico effetto di posticipare la fissazione del primo incontro e comprimere i tempi a disposizione per ricercare un accordo. Ciò anche in considerazione del fatto che l'operatore può comunque in ogni momento produrre documentazione che reputi necessaria allo svolgimento della procedura, sfruttando le funzionalità della piattaforma informatica, che consente alle parti di integrare il fascicolo virtuale della pratica fin dal momento dell'adesione e di "caricare" (*upload*) ulteriori documenti nella stanza virtuale per condividerli e ciò fino al termine della procedura.

- 4.14 Alla luce della direttiva 2013/11/UE, si ritiene inoltre opportuno introdurre la possibilità che il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, possa prorogare il termine ordinario (90 giorni) di conclusione della procedura, di ulteriori 30 giorni. Tale facoltà del Servizio verrebbe ad aggiungersi alla facoltà delle parti di chiedere congiuntamente la proroga dei termini.
- 4.15 Con riferimento a quanto riportato nel precedente punto 4.3 (comunicazione giorno e ora del primo incontro), tenuto conto della necessità di ancorare ad un termine certo la conclusione dell'intera fase "istruttoria" antecedente al primo incontro conciliativo - che comincia con la presentazione della domanda conciliativa e termina, in caso di adesione dell'operatore, con la comunicazione della data del primo incontro - nonché impedire eventuali comportamenti dilatori delle parti in sede di fissazione del giorno e dell'ora del primo incontro nonostante il positivo impulso del Servizio Conciliazione, si ritiene opportuno introdurre in Disciplina un termine massimo entro il quale la Segreteria del Servizio Conciliazione comunichi alle parti il giorno e l'ora del primo incontro, fissando tale termine in 5 giorni, decorrenti dalla data in cui perviene al Servizio la comunicazione di adesione alla procedura da parte dell'operatore. A tal fine, si reputa altresì opportuno prevedere che l'operatore, all'atto della comunicazione di adesione alla procedura, comunichi contestualmente i termini di disponibilità per l'effettuazione del primo incontro.
- 4.16 Ulteriori interventi volti a perfezionare le tempistiche procedurali del Servizio Conciliazione potrebbero essere effettuati a seguito delle osservazioni al presente DCO, a valle della conclusione della fase sperimentale e in vista dell'entrata a regime della procedura, in parallelo con eventuali e successivi interventi di efficientamento della piattaforma *online* e dei flussi operativi della struttura del Servizio Conciliazione.

Spunti per la consultazione

- Q8.** *Si condivide l'orientamento di intervenire sulle fasi procedurali antecedenti al primo incontro di conciliazione così come dettagliato? Se no, motivare, indicando specificatamente la fase o le fasi di riferimento.*
- Q9.** *Si condivide che il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, abbia facoltà di prorogare di 30 giorni il termine di 90 giorni previsto dalla Disciplina per la conclusione della procedura? Se no, motivare.*
- Q10.** *Si condivide la previsione secondo cui l'operatore, all'atto della comunicazione di adesione alla procedura, indichi contestualmente i termini di disponibilità per effettuare il primo incontro? Se no, motivare.*
- Q11.** *Si reputa necessario intervenire sulle tempistiche inerenti ad altre fasi della procedura? Indicare specificatamente e motivare.*

5. Pubblicazione dei dati e revisione dell'elenco ADR pubblicato nel sito *web* dell'Autorità

- 5.1 I dati principali relativi all'andamento del primo anno di operatività del Servizio Conciliazione sono stati resi noti, in forma anonima e aggregata, nella Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta - anno 2014, presentata in Parlamento dall'Autorità il 19 giugno u.s. Tali dati, che saranno pubblicati nel sito *web* dell'Autorità www.autorita.energia.it con cadenza annuale, riguardano: numero complessivo di richieste pervenute, canali di attivazione (clienti, associazioni, altri delegati del cliente), ripartizione canali di attivazione per settori, materie delle controversie oggetto delle procedure, percentuale complessiva domande ammesse e non ammesse e principali cause di non

ammissibilità riscontrate, percentuale aggregata di adesione degli operatori alle procedure, percentuale aggregata accordi su procedure concluse.

- 5.2 Gli orientamenti dell’Autorità presentati nei capitoli 2 e 3 relative all’introduzione di un meccanismo di partecipazione vincolata del distributore e dell’esercente la maggior tutela alle procedure di conciliazione attivate dal cliente finale o dal *prosumer* presso il Servizio Conciliazione rispondono all’esigenza di garantire il trattamento efficace delle procedure di conciliazione medesime, sul presupposto per cui è opportuno che il cliente/*prosumer* sia quantomeno messo in condizione di risolvere la propria controversia stragiudizialmente - il che si realizza anche per mezzo della partecipazione della controparte - a prescindere dall’esito della procedura che, come già più volte evidenziato e in linea con lo spirito che anima la conciliazione, deve dipendere esclusivamente dalla volontà delle parti. Stesso obiettivo è stato perseguito con l’elenco ADR nella parte in cui è stato previsto il vincolo volontario biennale di adesione al Servizio Conciliazione.
- 5.3 Nel primo anno di operatività del Servizio Conciliazione, l’adesione degli operatori rispetto alle richieste ammesse è stata del 47% circa, riconducibile prevalentemente ai venditori. Tale percentuale è stata anche raggiunta grazie agli operatori iscritti all’elenco ADR¹³, che si sono impegnati volontariamente a partecipare al Servizio per un biennio.
- 5.4 In un’ottica di trasparenza, informazione nonché di coordinamento con gli obiettivi predetti per una effettività della tutela per il cliente finale e il *prosumer*, l’Autorità ritiene opportuno integrare i dati che saranno pubblicati nel proprio sito *web* e relativi all’andamento annuale complessivo del Servizio Conciliazione, con un elenco nominativo degli operatori che, nel medesimo periodo, hanno aderito alle procedure di conciliazione attivate presso il Servizio medesimo, mettendo in risalto, da un lato, il dato percentuale ricavabile dal rapporto fra domande ricevute e ammesse alla procedura e numero di adesioni dell’operatore; dall’altro, il dato percentuale relativo al rapporto fra procedure avviate e procedure concluse con accordo. Al fine di una corretta misurazione di tali percentuali, gli operatori potrebbero essere indicati in ordine decrescente per numero di domande ricevute e ammesse (a parità, prevarrebbe l’ordine alfabetico) e con adeguata evidenza sia dell’obbligo partecipativo che dell’autovincolo a partecipare.
- 5.5 L’elenco ADR di cui al precedente punto 5.3, così come ad oggi costituito, non prevede l’opzione di iscrizione dell’operatore che aderisce al Servizio Conciliazione selettivamente (cioè che decide di volta in volta se partecipare alla procedura o meno) e questo perché si è ritenuto di dare maggiore visibilità agli operatori virtuosi e nel contempo non indurre nel cliente finale che consulta l’elenco un’aspettativa di un confronto al tavolo conciliativo che potrebbe essergli poi nei fatti negata, senza ulteriori parametri di valutazione della scelta se non la mera volontà dell’operatore.
- 5.6 Per far conoscere al cliente finale il comportamento in sede conciliativa dell’operatore destinatario del suo reclamo e fermo restando la maggiore evidenza che dovrebbe essere riservata alla opzione del vincolo biennale *ex ante* dell’operatore alla partecipazione al Servizio Conciliazione, si potrebbe dare valorizzazione, all’interno dell’elenco ADR, anche agli operatori, non obbligati alla partecipazione, che hanno adottato un approccio selettivo al Servizio Conciliazione medesimo.
- 5.7 In tali casi si propone che l’iscrizione all’elenco ADR non avvenga su base volontaria, ma solo dopo una verifica ad opera del Servizio Conciliazione dell’adesione dell’operatore ad almeno il 50% delle richieste di conciliazione pervenute e dichiarate ammissibili, riferite ad

¹³ L’elenco ADR è ad iscrizione volontaria: gli operatori possono indicare le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie disponibili, ivi comprese le procedure di conciliazione basate sul modello paritetico.

un arco temporale semestrale o annuale. L'iscrizione sarebbe pertanto determinata sulla base di dati tratti dalla reportistica del Servizio Conciliazione comunicati all'Autorità.

Spunti per la consultazione

- Q12.** *Si condivide l'orientamento di pubblicare i dati nominativi degli operatori che aderiscono alle procedure del Servizio Conciliazione con riferimento sia alle percentuali di effettiva partecipazione ed accordi sia al numero di richieste ammissibili presentate nei loro confronti? Se no, motivare.*
- Q13.** *Si condivide l'orientamento relativo alla revisione dell'elenco ADR con l'introduzione per il Servizio Conciliazione del flag di adesione selettiva nel caso di verifica ex post semestrale o annuale di adesione alle procedure per il 50% delle richieste ammesse? Se no, motivare.*
- Q14.** *Si ritiene che i precedenti orientamenti siano alternativi o possano essere realizzati contemporaneamente? Motivare.*

6. Ricognizione per un ulteriore ampliamento dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione

- 6.1 Come illustrato in occasione della presentazione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta - anno 2014, ulteriori interventi potrebbero indirizzarsi, in una logica deflattiva del contenzioso giudiziario e in una visione prospettica di efficienza dei costi e di virtuale simmetria, verso l'attivazione del Servizio Conciliazione anche su richiesta dell'operatore.
- 6.2 Tale facoltà di attivazione dovrebbe comunque essere compatibile con le finalità di tutela del cliente finale che la normativa suesposta ha assegnato all'istituzione del Servizio Conciliazione e dovrebbe altresì tener conto delle caratteristiche peculiari della procedura, quali ad esempio: l'attivazione e lo svolgimento *online*, la gratuità per il solo cliente finale (il che ristabilisce nei fatti la simmetria tra le parti nella fase di accesso), la previa contestazione della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'attivante alla controparte, la volontarietà dell'adesione del cliente finale, l'alternatività con altre procedure, le tempistiche procedurali.
- 6.3 L'Autorità ritiene dunque opportuno effettuare una ricognizione fra gli *stakeholder* in merito all'ampliamento dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione agli operatori, provando ad approfondire le casistiche nelle quali l'operatore avrebbe interesse ad attivare tale procedura, al fine di valutare, sulla base delle opinioni raccolte, quali siano le modalità migliori per realizzare tale ampliamento, nel rispetto della normativa vigente e delle caratteristiche e finalità precipue di tutela del Servizio Conciliazione medesimo.

Spunti per la consultazione

- Q15.** *Si condivide l'ipotesi di estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia agli operatori con oneri a loro carico e ferme restando le attuali peculiarità del Servizio Conciliazione medesimo, quali ad es. la previa contestazione della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'attivante alla controparte, la volontarietà dell'adesione del cliente finale, la procedura online, la gratuità per il solo cliente finale, l'alternatività con altre procedure? Se no, motivare.*
- Q16.** *Quali potrebbero essere le casistiche compatibili con le caratteristiche del Servizio Conciliazione nelle quali l'operatore avrebbe interesse ad attivare la procedura nei confronti del cliente finale? Specificare e motivare.*