

Alla cortese attenzione dell'Autorità per
l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e
arbitrati
Unità Conciliazioni e Risoluzione
stragiudiziale delle controversie
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

e-mail. consumatori@autorita.energia.it

Milano, 16 dicembre 2016

Prot. AFIR-Retail /EF-gn/27-16

Osservazioni Edison al DCO 621/2016/e/com in tema di **“Orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico”**– scadenza 16 dicembre 2016

Edison provvede a trasmettere le proprie osservazioni alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti si inviano cordiali saluti,


Maria Elena Fumagalli
Direttore Affari Regolatori

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754

Osservazioni Generali

Edison prende atto del presente documento di consultazione contenente i primi orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti (o utenti finali) e operatori (o gestori) nei settori regolati dall'AEEGSI.

In generale, si ritengono importanti gli obiettivi dell'intervento espressi nel documento di consultazione, di rafforzare le tutele dei clienti finali dei settori regolati, di garantire una maggiore certezza negli esiti dei procedimenti e nell'interpretazione della regolazione vigente e di costituire un sistema efficiente, efficace ed economico.

Rimangono, tuttavia, le preoccupazioni già espresse in precedenza per il nuovo ruolo dell'Autorità che verrà a configurare un terzo livello di giudizio. Si teme, infatti, che la creazione di un'ulteriore passaggio, potenzialmente precedente al ricorso per vie legali, rischierebbe di allungare le tempistiche del processo (spingendo, ad esempio, alcuni soggetti a comportamenti opportunistici), a discapito di un sistema più efficace, efficiente ed economico, sia in termini di tempo che di risorse impiegate. Riteniamo che una tale possibilità a disposizione del cliente possa talvolta generare un disincentivo a trovare una soluzione alle controversie nelle sedi già attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo valore agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Probabilmente alcuni elementi proposti dall'Autorità potranno mitigare gli effetti potenzialmente distorsivi di tale meccanismo e pertanto si concorda con l'impostazione descritta, in particolare, in materia di filtri per l'accesso al terzo livello.

Infine, si vuole sottolineare come il documento per la consultazione in oggetto risulti, al momento, eccessivamente generico per poter entrare veramente nel merito delle proposte. Prendendo atto della volontà dell'Autorità di istituire il terzo livello decisorio a partire da Luglio 2017, si ritengono utili ulteriori approfondimenti ed una consultazione sul Regolamento per poter esprimere un giudizio più approfondito e motivato, in particolare, sull'iter procedurale e sugli esiti del procedimento.

Osservazioni Puntuali

Q1. Si condivide l'ipotesi di inammissibilità dell'istanza di definizione presentata dal cliente finale che, dopo aver attivato il tentativo di conciliazione, non vi abbia preso parte? Se no, motivare.

Edison condivide l'ipotesi di inammissibilità dell'istanza presentata dal cliente finale che non abbia preso parte al tentativo di conciliazione attivato precedentemente. Si ritiene una tale previsione di fondamentale importanza per non depauperare il tentativo obbligatorio di conciliazione e per evitare che vi siano comportamenti opportunistici.

Q2. Quali potrebbero essere le forme di valorizzazione dell'assistenza al cliente finale? Motivare.

Non si vuole entrare nel dettaglio delle possibili forme di valorizzazione dell'assistenza al cliente. Si suggerisce, comunque, di adottare un approccio basato sulla qualità del contributo dell'associazione di consumatori piuttosto che sulla mera partecipazione al processo.

Q3. Si condivide la possibilità che tra i parametri per l'adozione della decisione possa rientrare anche l'equità? Se no, motivare.

In generale si ritiene che il parametro più oggettivo per l'adozione della decisione sia la regolazione. Tuttavia, si richiede di meglio dettagliare le previsioni di cui al paragrafo 4.18.

Q4. Si condivide il disegno complessivo del terzo livello decisorio? Se no, motivare e formulare proposte, indicando espressamente le sezioni di riferimento (attivazione terzo livello, iter procedimentale, esiti del procedimento, entrata in vigore).

Come anticipato, si vogliono esprimere alcune preoccupazioni riguardo all'introduzione di un ulteriore livello di decisione, successivo al reclamo e alla conciliazione e potenzialmente precedente al ricorso in giudizio. Si teme, in particolare, un allungamento eccessivo dei tempi per risolvere ogni singola controversia: si pensi che per il primo livello (fino a 40 giorni per la risposta motivata ai reclami scritti), secondo livello (la procedura di conciliazione può durare fino a 90 giorni dalla data di presentazione della domanda, prorogabili per altri 30 giorni) e terzo livello (l'istanza potrebbe essere presentata entro 45 giorni dal verbale della conciliazione e potrebbe durare fino a 120 giorni, prorogabili di ulteriori due mesi per esigenze istruttorie) si potrebbe giungere ad un esito del contendere in circa 12 mesi dalla data di invio del reclamo del cliente finale all'operatore interessato.

Inoltre, si vuole richiedere la possibilità di valutare gli ulteriori dettagli del Regolamento tramite una consultazione, in quanto il documento in oggetto non sembra dare tutte le informazioni per un giudizio completo sul disegno del terzo livello.

Per quanto riguarda, comunque, quanto descritto nel dco 621/2016:

- Attivazione del terzo livello: In generale, si condivide l'impostazione proposta dall'Autorità di prevedere alcuni filtri per l'accesso al terzo livello, per evitare che le controversie potenzialmente risolvibili in altre fasi dell'intero processo e quelle che verrebbero portate avanti in modo opportunistico dalle parti coinvolte si prolunghino eccessivamente. Si vuole, tuttavia, esprimere una parziale contrarietà a filtri legati al valore della controversia oppure rappresentati dal pagamento di un contributo spese della procedura da versare all'atto della presentazione della domanda da parte dell'istante: si vuole evitare, infatti, che i clienti che sarebbero in ogni caso motivati a portare avanti la controversia oltre la conciliazione, siano costretti a ricorrere in giudizio, procedura sicuramente più onerosa e prolungata per entrambe le parti.
- Iter procedurale: Edison ritiene corrette le proposte dell'Autorità, ed in particolare che l'esame fattuale della controversia avvenga principalmente mediante un contraddittorio documentale informatizzato. Si richiedono comunque maggiori dettagli sulla procedura completa.
- Esiti del procedimento: Edison condivide che gli esiti del procedimento abbiano come unico parametro la regolazione e che, una volta valutata la fondatezza dell'istanza, possano rappresentare obblighi per l'operatore ad effettuare rimborsi o di *facere*. Si vorrebbe, tuttavia, meglio comprendere il valore della decisione nei confronti del cliente, una volta verificata l'infondatezza della sua richiesta o responsabilità a lui riconducibili. Ed, invece, nei confronti di altre parti non direttamente citate dal cliente, che fossero anch'esse coinvolte, come, ad esempio, distributori o altri operatori?

Inoltre, si vuole far notare che la soglia dei 500 euro di valore della controversia, sopra la quale la decisione spetterebbe al Collegio e sotto la quale agli uffici dell'Autorità, sembra un valore adeguatamente alto per quanto riguarda i clienti domestici, ma insufficiente per le PMI: si suggerisce pertanto di differenziare tale valore in base al segmento di clientela (ad esempio 500 euro per i clienti domestici e 5000 euro per le PMI).

Sempre con riferimento all'esito del procedimento, si ritiene che il termine per la conclusione del procedimento decisorio fissato pari a 120 giorni, sia eccessivo e porterebbe ad un ulteriore prolungamento della risoluzione della controversia. Infine, si vuole sottolineare, come fatto in precedenza, importanza che il verbale della conciliazione paritetica possa essere usato come base di partenza per le analisi delle controversie giunte al terzo livello, nonché così da valorizzare il lavoro portato a termine nelle fasi precedenti ed evitare inutili duplicazioni di documenti.