



**Spett.le**  
**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  
[consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)

16 Dicembre, 2016

**DCO 621/2016/E/com – 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 IL GAS E  
IL SISTEMA IDRICO.**

**E.ON Italia S.p.A.**  
Public Affairs  
Via Andrea Doria, 41  
00192 Roma  
[www.eon.it](http://www.eon.it)  
Francesca Posti  
T +39 06 95056784  
M +39 345-4764616  
[francesca.posti@eon.com](mailto:francesca.posti@eon.com)

### **Osservazioni di carattere generale**

Con il presente documento la scrivente società esprime le proprie osservazioni rispetto alle proposte formulate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito: AEEGSI) nel documento per la consultazione (di seguito: DCO) in oggetto, concernente gli orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti finali e operatori del sistema elettrico.

Ribadiamo in primo luogo le perplessità già espresse in risposta al DCO 614/2015/E/com e al DCO 225/2016/E/com in merito al livello di dettaglio e approfondimento delle proposte allora formulate. Quanto consultato dall'AEEGSI nel presente documento appare ancora una volta non sufficientemente articolato. Si ritiene opportuno e indispensabile, al fine di formulare un giudizio completo sulla proposte dell'AEEGSI, presentare una proposta di Regolamento da sottoporre a preventiva analisi e valutazione. Lo stesso non potrà essere approvato e pubblicato in un momento successivo rispetto all'avvio (seppure in fase di test) del terzo livello.

Con riferimento all'architettura del terzo livello presentata dall'AEEGSI, riteniamo che un tale ulteriore passaggio in contraddittorio con il cliente finale sulla medesima doglianza già sottoposta a reclamo di primo e secondo livello, possa prolungare eccessivamente i tempi di conclusione della controversia. Unitamente all'incertezza nelle tempistiche di chiusura della controversia occorre valutare come il ricorso al terzo livello di contenzioso possa incentivare comportamenti opportunistici di clienti finali, togliendo per altro efficacia agli strumenti di primo e secondo livelli.

Sede legale  
Via Vespucci 2  
20124 Milano  
  
Capitale Sociale  
€ 500.000.000,00 i.v.  
P.Iva / C.F. 04732570967  
R.E.A. 1768583  
Soggetta a direzione  
e coordinamento del  
socio unico  
E.ON SE

Infine, con riferimento all'ambito di applicazione delle proposte, si ritiene opportuno precisare nei confronti di quale target di clienti finali il terzo livello di tutele troverebbe applicazione.

### **Osservazioni di carattere generale**

***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.***

Si ritiene la proposta condivisibile.

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

L'eventuale individuazione di forme di valorizzazione dell'assistenza offerta al cliente finale per l'accesso al terzo livello di tutela dovrà a nostro avviso essere tale da non disincentivare la risoluzione delle controversie nei livelli precedenti (primo e secondo).

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

In merito all'esito del procedimento, si ritiene pienamente condivisibile la previsione per il Regolatore di un circoscritto e ben definito parametro di valutazione delle controversie. Introdurre un criterio di valutazione in base ad "equità" esporrebbe a nostro giudizio l'Autorità a valutazioni che vanno oltre le sue stesse competenze.

***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).***

In linea di principio non si ritiene condivisibile l'introduzione di un terzo livello decisorio per le ragioni sopra richiamate.

Il documento non presenta in modo completo tutti gli elementi costitutivi del disegno pensato dall'AEEGSI, non consentendo quindi una puntuale valutazione degli elementi di rischio e delle opportunità che lo strumento offrirebbe.

In merito all'attivazione del servizio, si precisa come lo stesso debba essere circoscritto a limitate casistiche sia in fase di prima applicazione che successivamente in fase di funzionamento a regime e ciò in ragione del fatto che un ricorso estensivo al meccanismo amplificherebbe ulteriormente gli aspetti di rischio sopra esposti.

Distinti saluti