

Roma, 16 dicembre 2016

**Spett.<sup>le</sup>**  
**Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico**  
**Direzione Mercati**

**Piazza Cavour 5**  
**20121 Milano**

*consumatori@autorita.energia.it*

**OGGETTO** Osservazioni Confartigianato al documento per la consultazione:  
**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"**

## **Premessa**

Confartigianato attribuisce al sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) un'estrema importanza.

Come ribadito nelle risposte ai DCO 614/2015 e DCO 225/2016 tale disciplina rappresenta uno degli ambiti maggiormente performanti della regolazione sia per gli effetti diretti sulle tutele in favore delle PMI che per gli effetti indiretti sul buon funzionamento del mercato, grazie all'orientamento virtuoso che tali strumenti sono stati capaci indurre negli operatori.

Ad avviso della scrivente Confederazione si deve infatti soprattutto all'esistenza di un'istanza come lo Sportello del Consumatore, in cui il regolatore vigila sul rispetto della regolazione da lui prodotta, il riscontrato cambiamento di approccio degli operatori *customers oriented*, teso ove possibile anche a cercare di risolvere le problematiche senza ricorrere affatto a reclami di primo livello.

Per tale ragione, Confartigianato era contraria all'abolizione dello Sportello del Consumatore considerato che le conciliazioni paritetiche ed il Servizio di Conciliazione Universale di cui alla Delibera 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: servizio di Conciliazione Autorità) - rappresentando uno strumento in cui le parti provano a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambi, senza tuttavia decidere sulla domanda e le ragioni poste a suo fondamento - sono istanze che non necessariamente decidono in base alla regolazione, potendosene discostare per comporre l'accordo. Il venir meno dell'istanza di secondo livello che valuta secondo regolazione, rappresenta a nostro avviso un affievolimento e non un rafforzamento rispetto al sistema attuale.

Purtroppo tali considerazioni non sono state condivise dall'Autorità che ha eliminato l'alternatività in favore della centralità dello strumento conciliativo e per tale motivo l'auspicio di Confartigianato era che la prefigurazione del terzo livello recuperasse, almeno per gli aspetti più significativi, la decisione secondo regolazione, a beneficio, è opportuno sottolineare, del primo e secondo livello di trattazione delle controversie. Ad avviso di Confartigianato, l'esistenza di un terzo livello in cui l'Autorità decide, stimola clienti ed operatori a definire le proprie pendenze "presto e bene" nei livelli precedenti, contrariamente a quanto sembra essere sostenuto dagli operatori. Il timore di usi strumentali si potrebbe facilmente superare tramite sanzioni economiche che colpiscano la cosiddetta lite temeraria senza ricorrere ad un'eccessiva restrizione dell'ambito di applicazione.

Gli orientamenti dell'Autorità, che prevedono due fasi successive di applicazione di cui tuttavia non è chiaro l'arco temporale (è noto l'inizio della prima fase ma non quello della seconda) non sono condivisibili non tanto e non solo perché tendono ad essere estremamente selettivi quanto all'ambito di applicazione ma perché non focalizzano la perimetrazione a partire da quelle che, in base agli ultimi dati disponibili dello Sportello del Consumatore, risultano essere le aree maggiormente critiche dei mercati in considerazione.

Ad avviso di Confartigianato occorre partire da tali dati per costruire l'ambito di applicazione del terzo livello, lavorando con dei filtri capaci di selezionare le fattispecie di maggiore importanza per il mercato e di rendere la casistica compatibile con le risorse disponibili. Se il terzo livello deve avere una funzione esemplare è opportuno che possa spiegare i suoi effetti sulle criticità maggiori di mercato, a beneficio, si ribadisce del rafforzamento dei livelli precedenti.

Tali considerazioni inoltre portano a ritenere che la prefigurazione di un terzo livello sia al momento prematura. Infatti, qualunque ragionamento al momento non potrebbe tenere conto dell'andamento della riforma delle tutele che prenderà l'avvio a partire dal 1° gennaio 2017. La delibera 383/2016/E/com ha introdotto un monitoraggio sulla *customer satisfaction* sulla qualità delle risposte di primo livello ed un rapporto sull'andamento dei reclami e delle controversie da pubblicare entro il 31 maggio di ogni anno, che dovrebbe essere analizzata da un tavolo istituzionale tra Autorità, Acquirente Unico associazioni di consumatori domestici e non domestici ed operatori, per arrivare alla definizione di un perimetro, basata su un'analisi dei dati, la cui sperimentazione potrebbe iniziare nel 2018.

E' opportuno sottolineare che, sia per esigenze di vigilanza sul mercato che per le finalità di cui al paragrafo che precede, i dati a disposizione dovrebbero consentire il maggior grado di completezza possibile.

A tal fine Confartigianato ribadisce quanto già sostenuto nelle risposte ai DCO 14/2015/E/com e 225/2016/E/com circa l'esigenza di realizzare un Rapporto che non contenga minori informazioni rispetto all'attuale Reportistica dello sportello, soprattutto per quel che riguarda l'analisi della qualità delle decisioni assunte nel servizio di Conciliazione e la distinzione tra mondo domestico e non domestico.

Vogliate trovare qui di seguito le risposte analitiche ai quesiti posti dai documenti per la consultazione in oggetto. Sperando di fare cosa gradita, si riportano in Appendice le risposte di Confartigianato sui temi del terzo livello e della completezza informativa dei monitoraggi dei documenti di risposta ai DCO 614/2015 e DCO 225/2016.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti

IL DIRETTORE

Bruno Panieri



**Risposte**  
**DCO 216/2016/E/COM**

**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).

**Attivazione terzo livello**

I dati relativi alla partecipazione degli operatori in Conciliazione lasciano presumere che la casistica relativa alla mancata comparizione nonostante l'obbligo partecipativo, prefigurata per la prima fase dal presente DCO, riguarderà presumibilmente gli operatori di minori dimensioni che non si sono ancora strutturati ed i casi di distacchi contestati tempestivamente, relativamente ai quali occorre sottolineare che l'impossibilità di tracciare l'arrivo della fattura cartacea, rende la contestazione tempestiva impossibile quando l'arrivo è successivo alla scadenza del termine di 10 giorni, con ciò riducendo la casistica attivabile.

Tale delimitazione appare estremamente restrittiva ed non pienamente idonea a perseguire l'obiettivo che ha spinto l'Autorità a scegliere "un approccio di tipo decisorio, poiché funzionale alla risoluzione di controversie, quali quelle fra cliente finale e operatore nei settori regolati dall'Autorità, caratterizzate da asimmetria informativa tra le parti e necessitanti dunque di una decisione vincolante".

Il report dello Sportello del Consumatore relativo al primo semestre 2016, mostra che la casistica che presenta la maggior ricorrenza in termini di asimmetria informativa è la fatturazione con il 26% dei casi, seguita da problematiche di contratti con il 24% e il bonus 20%.

Argomenti reclami	Tot nuovi casi	% su Tot casi
Fatturazione	5.512	26%
Contratti	5.022	24%
Bonus	4.283	20%
Mercato liberalizzato	4.014	19%
Qualità Tecnica	1.420	7%
Non Competenza	407	2%
Prosumer	264	1%
<b>Totale</b>	<b>20.922</b>	<b>100%</b>

Ad avviso di Confartigianato, la maggiore attenzione -fornita dal terzo livello decisorio- andrebbe perimetrata attorno alle casistiche che presentano maggiori criticità e quindi mettono maggiormente a rischio la fiducia nei mercati.

Anche se tali temi vengono affrontati e risolti in conciliazione, la natura transattiva dell'accordo conciliativo non garantisce che la composizione avvenga rispettando appieno la regolazione e quindi la presenza di un terzo livello decisorio servirebbe da guida nelle sedi di primo livello su un aspetto particolarmente ricorrente e quindi importante. In altri termini, la presenza di un terzo livello induce a comportamenti virtuosi e quindi rafforza i livelli precedenti, mentre l'utilizzo strumentale potrebbe essere evitato mediante la previsione di sanzioni per la parte che, ottenuta nei livelli successivi una decisione pienamente riflessiva della regolazione, adisca dilatoriamente il terzo livello.

## **Filtri**

La finalità di contenere il flusso per le esigenze di efficienza ed economicità del processo considerate le risorse a disposizione, potrebbe essere perseguita delineando un filtro rappresentato **dalla mera ricorrenza della casistica**, a prescindere dalla conclusione con esito negativo in conciliazione. L'accesso al terzo livello potrebbe essere consentito sul modello della *class action* inglese, solo ad una "classe" definita da una soglia di casi appartenenti alla stessa tipologia. E' opportuno sottolineare che il fenomeno della ricorrenza è spesso dovuto al ripetersi di violazioni causate dall'automazione dei sistemi (si pensi ad esempio al *billing*) o dei processi (si pensi alle recenti sanzioni comminate dall'Autorità per il mancato rispetto delle garanzie preliminari ai distacchi). La definizione di una classe per l'accesso avrebbe sia finalità deflative oltre che trovare corrispondenza nel modo in cui nella pratica alcune tipologie frequenti di violazione si manifestano.

L'attività di aggregazione della casistica potrebbe avvenire su impulso dei singoli o tramite associazioni dei consumatori domestici e non domestici. In un'ottica di valorizzazione del ruolo di quest'ultimi si potrebbero ipotizzare "degli sconti" sulla soglia necessaria per accedere al terzo livello che si giustificerebbero sulla base della conoscenza dei trend di mercato conseguente all'attività di monitoraggio esercitato dagli sportelli qualificati tramite l'attività di segnalazione svolta presso l'Help Desk.

## **Seconda Fase**

Valutazioni analoghe sono estendibili per la casistica individuata per la seconda fase, relativamente alla quale non è individuato un termine di inizio, che appare ristretta a determinate fattispecie, interamente regolate, *"per le quali l'esito negativo appare maggiormente ricorrente."* In base ai dati dello Sportello citati, la qualità tecnica rappresenta il 7% dei reclami presentati, di cui l'allaccio costituisce un sottoinsieme, ma cionondimeno rappresentano delle criticità che penalizzano significativamente la vita di una piccola impresa. In considerazione dell'elevato livello di regolazione tecnica delle fattispecie e dell'esigenza di economicità ed efficienza del sistema complessivo, Confartigianato si chiede se non sia più opportuno e funzionale trattarle tramite la prefigurazione di apposite procedure speciali, lasciando eventualmente allo strumento conciliativo la valutazione di eventuali risarcimenti per danni.

La proposta avanzata nel presente documento è più di metodo che di merito. Confartigianato ritiene cioè che la funzione esemplare del terzo livello vada utilizzata per le criticità più ricorrenti e penalizzanti del mercato per le piccole imprese che emergano dall'analisi dei dati a disposizione.

In considerazione dell'avvio imminente della riforma delle tutele al 1 gennaio 2017, la prefigurazione di un terzo livello in questo momento potrebbe essere prematura, per l'impossibilità di valutare gli effetti che tale riforma produrrà. Si propone pertanto una posticipazione della sperimentazione al 2018 che consenta ad un tavolo istituzionale composto da Autorità, Acquirente Unico ed Associazioni dei Consumatori Domestici e non Domestici di avviare un lavoro di definizione del perimetro, che parta dal monitoraggio della *customer satisfaction* sulla qualità delle risposte di primo livello e dal Rapporto sull'andamento dei reclami e delle controversie da pubblicare entro il 31 maggio di ogni anno prevista dalla Delibera 14 luglio 2016 n.383/2016/E/com. Inoltre, tale posticipazione avrebbe il vantaggio di consentire altresì la valutazione degli effetti del Testo Integrato sulla Fatturazione, che entrerà in vigore il 1 gennaio 2017, anche se alcune disposizioni significative, come l'autolettura extra finestra, entreranno in vigore a partire da Aprile 2017.

Confartigianato ha già evidenziato nella propria risposta al **DCO**, l'esigenza di realizzare un rapporto sull'andamento dei reclami e delle controversie che non contenga minori informazioni rispetto all'attuale Reportistica dello Sportello del Consumatore, soprattutto per quel che riguarda l'analisi della qualità delle decisioni assunte nel Servizio di Conciliazione. A riguardo si propone un'analisi che per ciascuna fattispecie distingua, ove possibile, tra la decisione: secondo regolazione; in senso più favorevole; in senso più restrittivo.

**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 tratta di un filtro che seleziona la serietà del cliente finale ed è quindi condivisibile a condizione che la mancata partecipazione non sia dovuta a cause di forza maggiore (infortunio/malattia, evento naturale imprevedibile).

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

Si riporta quanto proposto nella risposta al quesito n.4. L'attività di aggregazione della casistica potrebbe avvenire su impulso dei singoli o tramite associazioni dei consumatori domestici e non domestici. In un'ottica di valorizzazione del ruolo di quest'ultimi si potrebbero ipotizzare "degli sconti" sulla soglia necessaria per accedere al terzo livello che si giustificerebbero sulla base della conoscenza dei trend di mercato conseguente all'attività di monitoraggio esercitato dagli sportelli qualificati tramite l'attività di segnalazione svolta presso l'Help Desk.

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

Il criterio equitativo di giudizio consente al giudice di modellare il contenuto della decisione tenendo conto di talune peculiarità del caso concreto, che la decisione secondo diritto non avrebbe potuto salvaguardare adeguatamente. Tuttavia, rimanendo il giudice senz'altro libero di ritenere la regola di equità coincidente con quella di diritto, l'esito del giudizio di equità non necessariamente diverge da quello al quale avrebbe condotto la rigida applicazione della norma giuridica.

Il diritto civile impone il giudizio di equità al giudice di pace per le controversie di esiguo valore economico (non superiore a 1100 euro) e sempre che non si tratti di controversie seriali (art. 113 c.p.c.); inoltre, sia in primo grado sia in fase di appello, la decisione di equità deve essere adottata in materia di diritti disponibili qualora vi sia concorde richiesta delle parti (art. 114 c.p.c.).

Tale distinzione si riflette sul diverso regime di impugnazione delle relative sentenze. La decisione di equità resa su istanza di parte è inappellabile, mentre la sentenza del giudice di pace su controversie 'bagatellari' – cosiddetta equità necessaria (art. 113. c.p.c.) – è appellabile per i motivi espressamente indicati dalla legge, ossia «per violazione delle norme sul procedimento, per circolazione di norme costituzionali o comunitarie ovvero dei principi regolatori della materia» (art. 339 c.p.c.).

Sulla falsa riga dei principi sopra esposti, Confartigianato è in linea di principio contraria a decisioni secondo equità se l'orientamento dell'Autorità sarà quello di introdurre un filtro economico ed in ogni caso, nei confronti delle controversie seriali. In tutti gli altri casi come nel rito civile, la decisione secondo equità può avvenire qualora vi sia concorde richiesta delle parti. In questo modo non si scoraggerebbe l'accesso al terzo grado quando si ritengono le proprie ragioni fondate mentre nel caso di margini di compensazione tra le ragioni delle parti, l'equità potrebbe recuperare la sua funzionalità ed essere quindi auspicabile.

\*\*\*\*\*

## Appendice

Risposte di Confartigianato sui temi del terzo livello e della completezza informativa dei monitoraggi dei documenti di risposta ai DCO 614/2015 e DCO 225/2016.

### Risposte DCO 614/2015

**Q15** – *Si ritiene utile l'introduzione di una modalità organizzata per segnalare eventuali disservizi, a prescindere dalla risoluzione della controversia individuale?*

Le associazioni dei consumatori domestici e non domestici hanno frequentemente utilizzato la possibilità di segnalare disservizi e questa facoltà rappresenta un importante fattore di perequazione dello squilibrio di potere contrattuale esistente tra operatori da una parte e PMI e consumatori domestici dall'altra. L'orientamento teso ad organizzare e rendere più efficace tale segnalazioni, che ad esempio formalizzi semplificando: la modalità di presentazione; la tempistica di trattazione e l'evidenza pubblica delle sue conclusioni è indubbiamente condivisibile. Non si ritiene tuttavia che ciò possa avviare *"alla riduzione delle informazioni utili all'Autorità stessa per il monitoraggio del buon funzionamento del mercato, per la regolazione e l'enforcement poiché gli accordi conclusi in sede conciliativa restano di norma, riservati."* E' pertanto opportuno prevedere una forma di monitoraggio che ricavi almeno per le procedure conciliative condotte presso il Servizio di Conciliazione Autorità e presso le conciliazioni paritetiche una serie di informazioni almeno equivalenti a quelle ad oggi desumibili grazie all'attività dello sportello.

**Q12- Si concorda sulla nuova architettura del sistema di trattazione delle controversie e sul ruolo centrale della conciliazione?**

Il DCO in oggetto propone che l'alternatività tra Sportello del Consumatore (di seguito: Sportello) e Servizio di Conciliazione venga meno. Si ribadisce in questa sede quanto osservato in premessa e cioè che il sistema attuale di trattazione dei reclami rappresenta un ambito meritoriamente performante della regolazione, che oltre alla risoluzione delle problematiche ha contribuito, grazie all'impegno profuso dall'Autorità, a riequilibrare il rapporto tra venditori e clienti finali -siano domestici o PMI - rendendo più virtuoso e *client oriented* il comportamento degli operatori altrimenti complessivamente inelastico nei confronti della tipologia di cliente finale caratterizzato da consumi contenuti e numerosità della classe.

E' inoltre attribuibile alla *moral suasion* derivante dalla mera possibilità di ricorso allo Sportello ed al monitoraggio da questo effettuato, l'aumento delle richieste di risoluzione delle problematiche delle PMI per via informale da parte degli operatori, il che rappresenta un indubbio risultato positivo per i suoi effetti deflattivi purtroppo difficile da monitorare e tuttavia esistente.

In sintesi, la nuova architettura proposta fa arretrare la funzione di verifica e controllo esercitata dal Regolatore sulla disciplina da lui stesso emanata in favore di una centralità delle Conciliazioni, in cui il ruolo del Regolatore nell'esame della problematica viene meno, con ciò delineando un disegno complessivo che ad avviso della scrivente Confederazione, offrendo minori garanzie, modifica l'attuale affievolendone l'efficacia e rischiando di compromettere i risultati raggiunti. Nella Conciliazione infatti, le parti cercano di arrivare ad un accordo soddisfacente per entrambe, ma non si decide sulle ragioni poste a fondamento della domanda.

Le comprensibili ragioni di economia ed efficientamento del sistema che appaiono essere alla base dell'orientamento dell'Autorità sembrano muovere dal presupposto che Sportello del Consumatore e la Conciliazione abbiano lo stesso ruolo e la stessa efficacia nei mercati regolati. Se tale interpretazione corrisponde a vero, Confartigianato esprime delle forti perplessità in ordine a tale equiparazione e sottolinea che l'esigenza di rendere procedibile la via legale, a cui le PMI per costi ed inefficienze ricorrono molto raramente, sta contraddittoriamente determinando il venir meno, eccezion fatta per le procedure speciali, di una delle istanze che in questi anni le PMI hanno maggiormente utilizzato, a fronte di un utilizzo quasi nullo della Conciliazione.

Confartigianato auspica che l'Autorità voglia valutare se le ragioni di economia ed efficienza del sistema alla base del proprio orientamento, non possano essere superate mantenendo il ricorso allo Sportello del Consumatore per le sole PMI- estendendolo eventualmente alle MT - che pesando nel 2015 per il 16% dei reclami inviati allo Sportello, presentano un impatto sistemico tutto sommato contenuto.

In alternativa, si potrebbe configurare non più come un'istanza di secondo livello nella trattazione di un reclamo, ma di un'istanza che, anche separata dalla proposizione di un reclamo all'operatore, prenda visione dei casi sottoposti dai clienti finali, chiedendo spiegazioni agli operatori in caso di comportamento non conforme alla regolazione.

**Q16-** *Si concorda sulla predisposizione di un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie che dia conto del funzionamento complessivo del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie? Se no, per quali motivi?*

In linea con la risposta al quesito precedente, considerata l'importanza delle informazioni desumibili dalla trattazione dei reclami dei clienti finali per il monitoraggio del mercato, la regolazione e *l'enforcement*, si condivide la proposta di introdurre un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie in affiancamento al Rapporto sulla qualità dei call center di cui all'art.32 del TIQV. Ad avviso di Confartigianato, tale rapporto dovrebbe oltre a contenere le risultanze relative alle *"problematiche maggiormente oggetto di reclamo, dei tempi medi di risoluzione dei reclami e delle controversie e di erogazione degli indennizzi automatici, nonché sul numero e tipo di segnalazioni pervenute all'Autorità"* distinguendo tuttavia tra domestico e non domestico. Inoltre, in coerenza con quanto proposto nelle risposte ai quesiti n.8/9 sarebbe opportuno che tale rapporto desse evidenza in termini quantitativi della numerosità di reclami che si sarebbe potuta risolvere già al primo livello (per identità di richiesta e documentazione contenuta nel reclamo di primo livello soddisfatta nel livello successivo). Non si ritiene tuttavia che un siffatto rapporto, che così delineato descriverebbe lo stato complessivo del funzionamento della trattazione dei reclami, possa sostituire la pubblicazione comparativa di cui all'art.39.4 del TIQV, che ha chiaramente l'obiettivo di stimolare i comportamenti virtuosi degli operatori utilizzando la diversa leva della competizione reputazionale, a meno che il rapporto non intenda per ognuno degli aspetti monitorati effettuare una valutazione comparativa per operatore.

**Q20** *Si concorda con l'introduzione di un eventuale terzo livello? Se sì, si concorda che la connotazione dell'intervento debba essere decisoria? Se non si concorda con un intervento decisorio illustrare le motivazione per cui si preferisce una diversa opzione*

In linea con le osservazioni formulate sulle modifiche proposte nel documento di consultazione sull'architettura complessiva del sistema di trattazione dei reclami, nel caso in cui l'Autorità intenda proseguire nell'orientamento teso ad eliminare l'alternatività tra Conciliazione e Sportello del Consumatore anche solo limitatamente alle PMI, si riterrebbe l'introduzione di un terzo livello con funzione decisoria, non solo condivisibile ma altamente auspicabile. Per questa via si recupererebbe in parte la perdita della funzione di vigilanza e controllo in capo al regolatore che avverrebbe per effetto del superamento dello Sportello del Consumatore, se i filtri per l'accesso a tale livello non saranno eccessivamente selettivi. Si ritiene opportuno ribadire in questa sede che si sta valutando l'intera riforma del sistema sulla base della necessità di rendere il Servizio di Conciliazione idoneo a rappresentare condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria che è una via a cui le Piccole Imprese non ricorrono sia per i suoi costi che per i suoi tempi e conseguentemente ogni osservazione che Confartigianato formula non può che andare nella direzione di un mantenimento complessivo, ove le diverse modalità siano ritenute dall'Autorità necessarie, dell'attuale livello di tutela extra-giudiziale.

**Q21** *Quali potrebbero essere i filtri adeguati per accedere al terzo livello?*

In linea con le osservazioni avanzate nella risposta al precedente quesito, si condividono filtri che possano garantire la serietà delle parti, come la fissazione di un termine massimo ovvero dei filtri per materia in cui dovrebbero rientrare tutte le casistiche relative al tema della fatturazione, dei conguagli, della misura e dei contratti non richiesti e dei distacchi per morosità. Il previo esperimento della procedura di conciliazione potrebbe essere un filtro funzionale alla prevenzione di comportamenti opportunistici degli operatori che in considerazione, ad esempio, di valori economici non significativi o comunque quantomeno equivalenti a quelli di eventuali spese di giudizio per il cliente finale, si sedessero in conciliazione con l'intenzione di non arrivare ad un accordo. Non si condividono filtri relativi al valore economico della controversia, poiché questo lascerebbe fuori delle casistiche che sotto il profilo economico potrebbero non essere rilevanti - come i contratti non richiesti - ma che lo sono invece sotto il profilo del corretto dispiegarsi del gioco concorrenziale nei mercati regolati.

\*\*\*\*\*

**Risposte DCO 225/2016**

Il sistema di trattamento dei reclami rappresenta in qualche modo il primo presidio di garanzie e diritti dei clienti finali nei mercati energetici ed agisce come correttivo lì dove la competizione di mercato fallisce nella tensione a risolvere il problema per non perdere il cliente.

Non è di certo questa la sede per approfondire le ragioni di tali defaillances del mercato, ma si può facilmente constatare che nei mercati polverizzati e di massa non sempre la soddisfazione del cliente di piccole dimensioni, sia questa una piccola impresa o famiglia è determinante nell'orientare il comportamento dei venditori e questo impone un'attività di presidio e controllo dell'ottemperanza alla regolazione da parte dell'Autorità che mette a punto le regole, molto incisiva.

Pertanto Confartigianato mentre accoglie con favore alcuni aspetti del DCO come la riduzione a tendere dei tempi di risposta dei venditori e dei distributori, non può che esprimere forte preoccupazione nei confronti della proposizione di filtri di valore economico all'accesso al terzo livello decisorio o dell'eliminazione dei distacchi dalle procedure speciali, come verrà dettagliato più in seguito. La centralità della conciliazione, che si definisce con accordi privati di cui il regolatore non è tenuto ad avere conoscenza ed il venir meno dello Sportello del Consumatore- tramite il quale l'Autorità di Regolazione aveva il controllo del merito delle controversie- vanno a nostro avviso necessariamente compensati con un terzo livello a cui possono essere messi filtri di carattere temporale o per materia, ma non di valore economico.

**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?*

Si condivide l'esigenza della definizione di una metodologia di valutazione di completezza delle risposte ma Confartigianato ritiene che il ruolo dell'Autorità nel costituendo gruppo di lavoro non possa essere di mero coordinamento.

Si fa inoltre presente che il DCO prefigura l'analisi delle risposte nella disponibilità degli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori non domestici, ma che tale rete non è stata ancora qualificata, nonostante il protocollo di Intesa con le PMI approvato con Deliberazione 549/2012/E/com del 20 dicembre 2012, entrato in vigore a gennaio 2013 e l'approvazione delle proposte delle PMI per le attività di formazione da questo discendenti con Deliberazione 594/2013/A del 19 dicembre 2013. Si evidenzia che tali sportelli, fanno parte di strutture private che hanno *mission* di servizio e di assistenza multidisciplinare alle imprese associate e vincoli di tempo e di bilancio.

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

In via generale si ritiene che il rapporto in tutte e tre le sue parti dovrebbe fare una distinzione tra mondo domestico e mondo non domestico per ogni categoria esaminata. Un capitolo dovrebbe essere dedicato ai reclami ricevuti su temi per cui gli operatori avevano assunto degli impegni per chiudere procedimenti con sanzioni da parte dell'Autorità, allo scopo di monitorare il livello di ottemperanza degli operatori e di funzionamento delle best practices successivamente adottate per evitare l'apertura di nuovi procedimenti. Si esprime invece forte preoccupazione in relazione alla terza parte. Se le informazioni raccolte riguarderanno le tipologie e gli esiti senza scendere nel merito degli accordi conclusi, si registrerà un arretramento ulteriore- rispetto all'eliminazione dello sportello del Consumatore- del presidio del Regolatore, con danno per gli effetti deterrenti diretti ed indiretti del sistema complessivo di tutele. L'esigenza di rispettare la riservatezza degli accordi di conciliazione deve essere bilanciata dall'esigenza di promuovere la consapevolezza dei diritti dei clienti finali nel mercato e pertanto la terza parte dovrebbe registrare, con modalità che garantiscano la riservatezza, il tipo di soluzione adottata a fronte della casistica affrontata in conciliazione

**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 affermato in premessa Confartigianato ritiene che l'orientamento teso a porre dei filtri di valore economico per l'accesso al terzo livello decisorio sia estremamente critico ed auspica fortemente che l'Autorità voglia riconsiderare questa proposta.

Il segmento di mercato interessato è caratterizzato da grande numerosità e polverizzazione dei consumi, la fissazione di un valore economico rischierebbe di essere un filtro troppo selettivo rispetto a problematiche che essendo di massa, hanno un valore economico limitato ma importante per il corretto funzionamento del Mercato. Si ritiene preferibile pertanto un filtro per materia che includa le problematiche di fatturazione e conguagli.