



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 219/2016

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO

Documento per la consultazione n. 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”

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 16 dicembre 2016**



CONFINDUSTRIA

Osservazioni di carattere generale

In generale ASSOGAS ritiene condivisibile l'istituzione di un terzo livello decisorio attivabile ai fini di una celere ed efficiente risoluzione di controversie il cui esito è vincolante tra le parti.

Con riferimento all'attivazione del terzo livello decisorio, si ribadisce l'opportunità che questa derivi dal comune accordo tra le parti (operatore e cliente finale) o, al più, esclusivamente dalla mancata comparizione non giustificata dell'operatore in sede conciliativa. Inoltre, accogliamo favorevolmente la proposta del Regolatore concernente l'individuazione di un filtro all'accesso (valore soglia minimo) valorizzato in misura tale da riflettere almeno i costi per il Sistema per lo svolgimento di tale attività.

Condividiamo, altresì, l'impostazione individuata dal Regolatore afferente all'iter procedimentale pur non ritenendo necessarie ulteriori forme di affiancamento/assistenza del cliente finale da parte delle associazioni dei consumatori rispetto a quelle già individuate precedentemente (si veda risposta Q2).

Al contempo auspichiamo, come già indicato in risposta al DCO 225/2016/E/com, un'ulteriore riflessione in merito alla natura della "decisione" (Esito del procedimento) al fine di consentire, l'attivazione di un'eventuale ricorso avverso la decisione amministrativa presso il Tribunale ordinario, anche in considerazione della natura privatistica del contratto di fornitura oggetto della controversia. Inoltre, siamo totalmente contrari ad una pronuncia secondo equità da parte del Regolatore, in quanto tale previsione potrebbe condurre ad esiti tra loro disomogenei in virtù di uno scostamento dal diritto positivo. Per quanto attiene invece all'individuazione del soggetto decisore (Uffici o Collegio dell'Autorità), in un'ottica di ottimizzazione del procedimento, riterremmo preferibile che la soglia del valore del "decisum", che potrebbe essere individuato nell'ambito della fase istruttoria, fosse elevata ad almeno 1.000,00 Euro. Infine, il termine indicato per la conclusione del procedimento decisorio pari a 120 giorni, prorogabile di ulteriori due mesi per esigenze istruttorie, parrebbe coerente con l'impostazione individuata per l'intero procedimento.

In linea con tali premesse, in un'ottica di fattiva collaborazione, si riportano di seguito alcune considerazioni di dettaglio.

Risposta ai quesiti posti in consultazione

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.

Come precedentemente osservato nel documento di risposta al DCO 225/2016/E/com, riteniamo condivisibile e necessaria la previsione di inammissibilità dell'istanza di definizione presentata dal cliente finale che non ha partecipato alla procedura di conciliazione di secondo livello attivata dallo stesso, in coerenza con l'intero assetto individuato per la risoluzione delle controversie.

Infatti, il terzo livello decisorio, pur essendo stato ideato al fine di garantire ai clienti finali un luogo dove trovare soluzioni a controversie non risolte in sede conciliativa (secondo livello decisorio), deve essere strutturato in maniera tale da scongiurare comportamenti opportunistici ed assicurare un'efficace ed efficiente gestione del meccanismo senza un contestuale aumento ingiustificato dei costi per la collettività.

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

Riteniamo che le forme di assistenza al cliente finale già individuate al paragrafo 3.1 del DCO 225/2016/R/com (Help Desk, Sportelli unici) siano sufficienti a garantire il supporto necessario all'espletamento dell'intera procedura. A tal fine riteniamo che non sia opportuno prevedere ulteriori interventi in materia anche in un'ottica di contenimento dei costi per il Sistema.

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

Non riteniamo condivisibile la previsione della possibilità di pronuncia del Regolatore secondo il principio di equità. Infatti, il ricorso a tale principio potrebbe condurre ad esiti tra loro disomogenei in virtù di uno scostamento dal diritto positivo.

Ad avvalorare la nostra posizione vi è anche la *ratio* alla base del divieto sancito dal comma 2 dell'articolo 113 del c.p.c., il quale prevede che il giudice di pace non possa esprimersi sulla base del principio di equità su contratti conclusi mediante sottoscrizione di moduli o formulari. L'intenzione del legislatore infatti è quella di garantire la necessità che tali rapporti contrattuali vengano decisi *"in modo uniforme, in ragione della uniformità di disciplina dei rapporti che ne sono oggetto, [...], nonché delle corrispondenti tutele"* [Cass. N. 22382/2009].

Un'ulteriore elemento da tenere in considerazione è quello relativo all'articolo 114 c.p.c., il quale sancisce che la decisione di equità deve essere adottata solo qualora vi sia concorde richiesta delle parti. Nel caso in analisi invece, è proprio la mancanza di accordo tra le parti in sede conciliativa il presupposto affinché possa essere attivato il ricorso ad un giudizio da parte del Regolatore.

Riteniamo quindi opportuno che le decisioni dell'Autorità prese in tale sede avvengano esclusivamente sulla base del contratto sottoscritto dalle parti, della normativa primaria e della regolazione in essere.

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).

Per la risposta al quesito, si rimanda a quanto indicato nelle osservazioni di carattere generale.

Auspiciando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

ASSOGAS
Associazione Nazionale Industriali
Privati Gas e Servizi Energetici

Ing. Marta Bucci
Direttore Generale
