



---

**Documento di consultazione**  
**AEEGSI 621/2016/E/com**  
**Osservazioni di Energia Concorrente**

---



**ENERGIA CONCORRENTE**



Il presente documento illustra le osservazioni di Energia Concorrente in ordine al documento di consultazione (DCO) dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (**Autorità**) 621/2016/E/com, recante *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*, con termine invio osservazioni 16 dicembre 2016.

\* \* \*

## **Premessa**

Con il DCO in esame l'Autorità presenta i propri orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti e operatori nei settori regolati, attivabile in alcuni casi residuali di fallimenti della conciliazione posta al secondo livello e che si verrebbe ad affiancare alla tutela giurisdizionale ordinaria.

In linea generale si plaude alla ricerca da parte dell'Autorità di ulteriori strumenti volti ad anticipare in una fase extragiudiziale la risoluzione delle controversie che ci interessano e, conseguentemente, aventi un effetto deflattivo del contenzioso civilistico. Proprio per questa ragione si ritiene che il terzo livello decisorio debba costituire realmente una *extrema ratio* nella soluzione delle controversie in parola che non sia stato possibile dirimere in sede di primo e secondo livello.

Diversamente, il servizio di conciliazione sarebbe svilito a mero *step* necessario di tipo formale, senza alcun reale interesse per l'istante di trovare in tale sede una risoluzione alla problematica lamentata.

Proprio nell'ottica di rendere efficace il terzo livello, e realmente alternativo all'iter giudiziario, si ritiene che il suddetto procedimento debba essere improntato con modalità tali da garantire da una parte la responsabilizzazione del cliente, scoraggiando pratiche strumentali e defatigatorie, dall'altra in modo da assicurare un piano di assoluta parità tra

la posizione del cliente e quella dell'operatore. In coerenza con ciò si dovrebbe da un lato applicare, mutuandolo dal contenzioso civilistico, una *fee* di accesso per l'istante che scoraggi ricorsi pretestuosi e dall'altro prevedere il principio della soccombenza per cui la parte soccombente dovrebbe essere condannata, anche in via forfettaria, al rimborso delle spese sostenute dalla parte vincitrice.

Ciò posto, si ritiene che il DCO debba essere integrato come di seguito illustrato e segnatamente:

**a) attivazione terzo livello;**

In merito alla prima fase sperimentale:

- si condivide lo spunto di consultazione Q1, il quale prevede l'inammissibilità dell'istanza di definizione presentata dal cliente finale che non abbia preso parte al tentativo di conciliazione, ritenendo tale condotta omissiva contraria ai più comuni doveri di diligenza in capo allo stesso;
- i 45 giorni ipotizzati per la presentazione dell'istanza da parte del cliente appaiono eccessivi posto che l'oggetto del contendere dovrebbe essere stato già adeguatamente approfondito nei due livelli precedenti di tutela. Pertanto, si ritiene congruo un termine pari a 20 giorni solari.

In merito alla seconda fase:

- l'individuazione di ulteriori categorie alle quali estendere l'ambito di applicazione del terzo livello dovrebbe essere oggetto di specifica consultazione e soprattutto valutata all'esito di un congruo periodo di osservazione delle casistiche che emergano dal tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Acquirente Unico;
- riguardo alla possibilità di introdurre dei filtri di accesso al procedimento, si ritiene necessario prevedere un filtro di accesso costituito dal valore della controversia superiore a 1.000 euro per i clienti domestici e a 5.000 euro per i clienti non domestici (l'ammontare di tale valore dovrebbe essere desunto dall'istruttoria

emersa in occasione del secondo livello) e un filtro rappresentato dal pagamento di un contributo spese della procedura da versare all'atto della presentazione dell'istanza la cui entità sia proporzionale al valore della domanda stessa.

### **b) iter procedimentale**

Riguardo l'iter procedimentale in considerazione del fatto che la controversia è già stata oggetto di ben due livelli di tutela posti in essere precedentemente, si ritiene che anche la fase istruttoria dovrebbe essere stata interamente esaurita nei precedenti contesti. Diversamente si corre il rischio di ampliare l'oggetto del contendere in forma più vasta rispetto a quella iniziale e già esaminata. Per questo motivo si ritiene opportuno che gli aspetti procedurali-istruttori siano approfonditi in modo da garantirne la completezza già in sede di conciliazione presso l'Acquirente Unico e che pertanto siano oggetto di apposito GdL che si auspica venga costituito.

### **c) esiti del procedimento**

Poiché la decisione dell'Autorità deve avere quale unico parametro la regolazione, non si condivide la possibilità, sia pur in via del tutto residuale, di una pronuncia secondo equità che per definizione comporta l'applicazione di principi che esulano dalla mera attuazione della normativa regolatoria. Il ricorso all'equità si potrebbe invece ipotizzare nel caso in cui la richiesta pervenisse congiuntamente dalle parti.

Sotto il profilo degli eventuali esiti del procedimento si rileva come mentre l'ossequio da parte dell'operatorie di una pronuncia a se sfavorevole verrebbe assicurata dal potere sanzionatorio dell'Autorità nei suoi confronti per ciò che concerne il cliente, in mancanza di suo adempimento spontaneo, l'ossequio alla decisione dell'Autorità non potrebbe essere ottenuta da parte dell'operatore che col ricorso ad un'istanza giudiziaria. Al riguardo ci si chiede, nel silenzio del documento di consultazione, se il pronunciamento



della Autorità abbia o meno efficacia esecutiva come del resto previsto per il verbale del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Inoltre si esprime una certa perplessità circa gli eventuali esiti dell'impugnazione del provvedimento dell'Autorità davanti al Tribunale amministrativo regionale (**TAR**) competente per gli atti dell'Autorità (Milano); infatti il TAR potrà valutare il provvedimento solo sotto il profilo della legittimità e non potrà quindi entrare nel merito della questione civilistica che promana dal rapporto contrattuale tra fornitore e cliente dal quale trae di fatto origine la questione controversa.

Non si comprende, infine, quale reale beneficio possa emergere dalla pubblicazione delle decisioni sul sito *web* della Autorità, a parte una forte stigmatizzazione per gli operatori, visto che il cliente finale insoddisfatto delle modalità con cui una sua problematica è stata risolta (o non risolta) ha sempre la possibilità di cambiare il proprio fornitore.

#### **d) entrata in vigore**

Nell'ottica di poter rendere effettivamente residuale il ricorso al terzo livello si ritiene opportuno posticiparne l'entrata in vigore non prima del gennaio 2018, in modo da poterlo modellare tenendo conto anche dell'esperienza maturata nella casistica che prenderà forma a seguito dell'entrata in vigore del tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Acquirente Unico il primo gennaio 2017.

Bologna, 16 dicembre 2016

Alessandro Bianco  
Segretario generale