



HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna
tel. 051.287.111 fax 051.287.525
www.gruppohera.it

Spett.le
**Autorità per l'energia elettrica il gas e il
sistema idrico**
**Direzione Consumatori Conciliazioni e
Arbitrati**

OGGETTO: Documento per la consultazione 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*”. Osservazioni del Gruppo HERA

1. Considerazioni generali

Il Gruppo HERA esprime condivisione relativamente all’orientamento espresso da Codesta Autorità di dare completamento al sistema di tutele dei clienti finali dei settori regolati, in una attenta logica di proporzionalità e di gradualità, anche al fine di scongiurare condotte opportunistiche e dilatorie, che finirebbero per svilire l’istituto.

E’ pertanto senz’altro condivisibile la prospettazione di una prima fase, di carattere “sperimentale”, rigorosamente limitata a fattispecie che esulano dalle ordinarie dinamiche procedurali (operatore che non ha preso parte al tentativo di conciliazione, nonostante l’obbligo partecipativo imposto dalla regolazione e, dunque, fatta salva la potestà sanzionatoria di AEEGSI) ovvero che si caratterizzano per la peculiarità della fattispecie oggetto di controversia (controversie concluse con esito negativo nell’ambito conciliativo, relative alla sospensione della fornitura per fatture pure contestate dal cliente tempestivamente con reclamo di primo livello).

Nell’ottica anche di garantire la sostenibilità del meccanismo, risulta inoltre coerente e condivisibile la previsione, che pare di capire avere opportunamente una valenza sistemica e permanente (tale quindi da riguardare la prima fase):

- a) **di un termine decadenziale dalla data di conclusione della fase conciliativa**, pari a 45 giorni dalla data del verbale con esito negativo, a disposizione del cliente per presentare l'istanza di definizione al terzo livello;
- b) **della inammissibilità dell'istanza nel caso in cui il cliente finale non abbia preso parte al tentativo obbligatorio di conciliazione** (con conseguente archiviazione della procedura conciliativa);
- c) **della improcedibilità del terzo livello qualora in corso di procedura dovesse emergere che sia già stata adita l'Autorità giudiziaria ordinaria. Sotto questo profilo appare inoltre condivisibile anche la prospettazione di soglie di valore economico**, peraltro opportunamente determinate con soglie di importo marginale, in ottica di *cost-benefit analysis*.

Riguardo invece al tema della decorrenza del III livello, se appare corretta, in un'ottica di lungo termine, **la indicata convergenza degli altri settori su quelli *energy*, in questa fase tale prospettazione appare del tutto prematura**, atteso il diverso livello di maturazione della regolazione in tali contesti.

Appare inoltre prematuro definire, in questo contesto, le ulteriori casistiche da sottoporre al III livello nella seconda fase (fase 2).

Si ritiene, inoltre, inopportuno, prevedere la possibilità di una pronuncia secondo equità, sia pure in via residuale.

Se infatti una delle finalità dell'istituendo III livello, che pure viene prospettata e sulla quale si conviene, **al fine anche di deflazionare le controversie, è quella di fornire agli operatori**, anche attraverso la pubblicazione di un massimario, **indicazioni *ex ante* su come risolvere controversie identiche o similari**, è necessario che la decisione sia assunta sulla base della applicazione del *set* regolamentare noto agli operatori.

Una decisione eventualmente svincolata (sia pure in via residuale) dalla norma finirebbe per creare inopinatamente incertezza.

Occorre poi considerare, sotto altro profilo, che, qualora si ritenga che la norma regolatoria presenti delle lacune ovvero non risulti, sul piano pratico, pienamente efficace, lo strumento tipico è pur sempre quello del procedimento di modifica ed integrazione della stessa, che prevede le garanzie partecipative *ex ante* estese a tutti gli operatori, anche quelli non coinvolti nelle singole vicende contenziose.

2. Osservazioni particolari

Q 1. *Si condivide l'ipotesi di ammissibilità 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 condivide.

Q 2. *Quali potrebbero essere le forme di valorizzazione dell'assistenza al cliente finale?*

Nessuna osservazione particolare.

Q 3. *Si condivide la possibilità che tra i parametri per l'adozione della decisione possa rientrare anche l'equità? Se no motivare.*

Non si condivide tale possibilità, per le ragioni anticipate al paragrafo 1 del presente documento di osservazioni, da ritenersi richiamate nel presente contesto.

Q 4. *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).*

Si condivide in linea di massima il disegno complessivo, salvo il tema della comprensione tra i parametri della decisione dell'equità per le motivazioni già esposte.