

DCO 562/2015/E/COM

Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 10 febbraio 2016

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **562/2015/E/COM** con il quale l'Autorità propone, unitamente ad uno schema di Disciplina, gli orientamenti per definire le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti finali, utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità.

In termini generali si esprime una considerazione introduttiva ed attinente anche al parallelo documento di consultazione 614/2015/E/com sulla riforma di tutele dei clienti finali. Tale DCO prevede, in un'ottica di massimizzazione delle risoluzioni delle controversie tra operatore e cliente finale, la eliminazione della possibilità per il cliente finale di ricorrere in alternativa allo Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione (o altra procedura conciliativa). Da un primo confronto con le nostre aziende associate rileviamo come lo Sportello per il Consumatore svolga tutt'oggi un'importante funzione di filtro di problematiche che spesso si esauriscono in semplici confronti/ricieste di informazioni e chiarimenti su aspetti prettamente tecnici o regolatori. In mancanza di questo compito paventiamo il rischio che il Servizio di Conciliazione si trovi una mole di pratiche elevate e non omogenee al suo profilo decisorio; è prevedibile che tale pericolo si acuisca quando tale Servizio assurgerà anche a sede di esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Per questo riteniamo opportuno che in seno allo stesso Servizio di Conciliazione venga istituito, ad esempio a livello di segreteria, un filtro per risolvere quelle tematiche che altrimenti "intaserebbero" il Servizio stesso. Tale soluzione potrebbe poi scoraggiare possibili atteggiamenti culturali che intravedano nella conciliazione la possibilità di "contrattare" una soluzione del problema, in un'ottica esogena dal corretto rispetto della regolazione del settore.

Ciò premesso, in linea generale si condivide l'architettura del modello proposto dall'Autorità sulla disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione, che (per come abbiamo inteso sia dalla lettura del documento sia di quanto esposto dall'Autorità durante l'incontro dedicato) si basa sui seguenti punti cardine:

- l'obbligatorietà di esperire il tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità di una successiva azione giudiziale è posta solo in capo al cliente, non in capo al venditore;

- il cliente avrà a disposizione diverse alternative per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, potendo rivolgersi sia al Servizio di Conciliazione istituito dall'AEEGSI sia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali gli organismi ADR iscritti nell'apposito elenco e le Camere di commercio; tra queste alternative, la partecipazione al Servizio di Conciliazione diventerebbe obbligatoria per tutti gli operatori del mercato gas ed elettrico, mentre la partecipazione agli altri organismi rimarrebbe una facoltà;
- il ricorso al Servizio di Conciliazione deve comunque essere obbligatoriamente preceduto da un reclamo di primo livello.

Spunti per la consultazione

Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare

Anigas valuta positivamente la scelta di applicare in modo graduale la disciplina nella modalità prospettata dallo spunto di consultazione. Evidenziamo, comunque la necessità di valutare la data di entrata in vigore del provvedimento, dando il tempo opportuno agli operatori e agli altri soggetti coinvolti in vista delle impattanti implementazioni che dovranno apportare.

Per quanto riguarda l'ambito di applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione (e conseguentemente del Servizio di conciliazione), tale ambito a nostro avviso dovrebbe essere circoscritto ai soli consumatori, per consentire un'omogeneità di applicazione con il Codice del consumo.

In ogni caso la segreteria del Servizio di Conciliazione dovrebbe verificare i requisiti che fanno rientrare il cliente nell'ambito di applicazione, lasciando comunque la possibilità all'operatore di eccepire la non veridicità delle informazioni fornite dal cliente, qualora fosse a conoscenza del fatto.

Per quanto attiene alle cause di esclusione previste al comma 2.2 dello schema di disciplina, riteniamo che dovrebbe essere previsto anche il fatto che il caso sia già stato trattato (o in corso di trattazione) presso un altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (es. presso un organismo ADR).

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive

Q3 Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

Anigas condivide la strutturazione della condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa così come prospettata, ovvero nel senso di considerarla avverata qualora il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si concluda senza l'accordo, comprendendo anche la ipotesi di mancata comparizione della controparte al primo incontro. Si evidenzia al riguardo la necessità che, ai fini della attivazione della procedura, il cliente finale abbia dapprima provato a risolvere la problematica direttamente con l'operatore in sede di reclamo di primo livello. Tale onere del preventivo reclamo all'operatore da parte del cliente non solo non è ostativo del diritto di accesso alla giustizia ma risulta maggiormente tutelante per lo stesso cliente finale, il quale potrebbe risolvere il disservizio già in sede di prima interlocuzione con l'operatore.

Riguardo invece il termine per la fissazione del primo incontro e decorrente dalla presentazione della domanda, al fine di consentire in modo esaustivo il diritto di difesa in giudizio dei diritti ed interessi, si ritiene che i 30 giorni ipotizzati siano troppo stringenti se decorrenti dalla presentazione della domanda, si propone quindi che detto termine decorra dalla notifica all'operatore e non dalla presentazione della domanda in conciliazione, proprio in ragione del fatto di permettere agli operatori di concludere un'istruttoria entro il primo incontro.

In merito al termine massimo per la conclusione della procedura di conciliazione, si condivide il termine previsto di 90 giorni e, in analogia con la procedura prevista presso lo stesso servizio di conciliazione, si propone di prevedere una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia complessa oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti.

Infine, nell'ottica di un possibile efficientamento del servizio, si propone la definizione di una agenda interattiva condivisa *online* per la fissazione degli appuntamenti.

Si ritiene inoltre indispensabile prevedere espressamente la possibilità per l'operatore di eccepire, prima del primo incontro, l'applicabilità del Servizio di Conciliazione in caso di irregolarità, in modo da poter trattare casi di informazioni non

veritiere fornite dai clienti (es: cliente non in ambito di applicazione, mancanza reclamo di primo livello, presenza di una causa o di altro tentativo di conciliazione in corso o già esperito, caso riguardante tematiche espressamente escluse come ad es. problemi di natura fiscale e tributaria).

Q4 Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare

Si condividono l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione ed il mantenimento del termine minimo di 50 giorni per attendere la risposta al reclamo da parte dell'operatore. Si ritiene invece opportuno che l'Autorità possa valutare, dopo una prima fase di operatività della nuova disciplina, di eliminare il termine lungo di un anno sostituendolo con il termine prescrizione di legge in modo tale che, sino alla maturazione delle prescrizioni, i clienti abbiano la possibilità di esperire il reclamo presso il Servizio di Conciliazione e conseguentemente il tentativo obbligatorio di conciliazione possa avvenire presso il Servizio stesso.

Pur riconoscendo la facoltà del consumatore di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo (Camere di Commercio – Organismi ADR – Organismi iscritti nel registro ministeriale), appare senz'altro opportuno favorire il ricorso alla conciliazione presso il Servizio Conciliazione clienti energia; ciò salvaguarderebbe l'obbligo per il cliente finale di proporre preventivamente il reclamo di primo livello direttamente all'operatore e quindi, la possibilità di risolvere il disservizio in sede di prima interlocuzione con l'operatore.

Q5 Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare.

Si condivide l'estensione dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo di conciliazione come proposto, il che naturalmente non comporta anche un obbligo di addivenire ad un accordo, il cui raggiungimento è rimesso alla volontà delle parti.

Q6 Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

Nell'ottica di rendere maggiormente agevole la fruibilità ed accessibilità delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, si condivide la individuazione di procedure alternative al servizio Conciliazione secondo la elencazione prospettata nell'orientamento (Camere di Commercio – organismi ADR – organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al D.Lgs 28/10). Si evidenzia la necessità che gli organismi di conciliazione si organizzino con la gestione di modalità *on line* per lo svolgimento delle procedure (in linea anche con il D.lgs. 130/15) ove si ritrova una serie di benefici (tra i quali la rapidità e l'economicità) sia per gli operatori che per il cliente.

Sarebbe opportuno avere un chiarimento sulle procedure da seguire nel caso di richieste di negoziazioni paritetiche da parte di piccole imprese (rientranti nella definizione di "cliente finale" riportata all'art.1.1 dello schema di disciplina), in considerazione del fatto che, all'art. 5 dello schema di disciplina proposto, sono richiamati unicamente gli organismi ADR risultanti dall'elenco presso l'Autorità (e quindi le sole negoziazioni paritetiche soggette agli obblighi del D.lgs. 130/15) e non anche gli organismi di negoziazione paritetica delle piccole imprese. In particolare non si riscontra nel documento, in che modo lo svolgimento di una negoziazione paritetica con le piccole imprese valga ai fini del tentativo obbligatorio di conciliazione.