

DCO 377/2014/E/com

Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 8 ottobre 2014

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione DCO 377/2014/E/com che illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'ampliamento dell'accesso e l'ottimizzazione dei flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia unitamente ad un efficientamento dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie già operativi.

Spunti per la consultazione

Q.1. Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia ai prosumer? Se no, motivare .

Q.2. Si ritiene che la soluzione prospettata per l'estensione del Servizio Conciliazione ai prosumer - comprese le modalità di partecipazione del venditore, del distributore e del GSE alle procedure presso il Servizio Conciliazione - sia efficiente ed efficace? Motivare ed eventualmente formulare in dettaglio diverse proposte attuative con una specifica attenzione a costi/benefici.

Q.3. Si condivide l'orientamento di estendere l'ambito applicativo della procedura giustiziale di cui alla deliberazione 188/2012/E/com alle controversie tra gestori di rete e prosumer? Se no, motivare.

Q.4. Quale delle due opzioni individuate al punto 2.21 si ritiene maggiormente efficace e per quali motivi? Si ritiene che esistano soluzioni alternative più funzionali?

Q.5. Con riferimento all'opzione B, ove questa fosse ritenuta la soluzione migliore, quale potrebbe essere la natura e il valore della soglia discriminante?

Q.6. Considerato che ad oggi i produttori puri di energia non accedono alla gestione dei reclami dello Sportello per il consumatore e, nel quadro delineato nel presente DCO, non hanno accesso al Servizio Conciliazione, si potrebbe ipotizzare che lo Sportello per il consumatore presti assistenza anche ai produttori puri con impianti fino a 10MW, nella stessa misura in cui presta assistenza ai prosumer, ma prevedendo che i costi per tale attività vengano posti a carico dei medesimi produttori? Se no motivare.

Si ritiene opportuno non trattare tali tematiche essendo afferenti al settore elettrico e non al settore rappresentato.

Q.7. Si ritiene che l' obbligatoria partecipazione del distributore e dell'esercente la maggior tutela alle procedure attivate dai clienti finali presso il Servizio Conciliazione previo reclamo migliori l'efficacia della tutela? Se no, motivare.

In termini generali occorre valutare le modalità di coinvolgimento del distributore alle procedure attivate dai clienti finali presso il Servizio Conciliazione, che non modifica il suo eventuale ruolo di ausilio tecnico in caso di richiesta di convocazione da parte del venditore.

Tale giudizio non può in ogni caso prescindere da alcune riserve e perplessità circa il rischio che un servizio come quello di conciliazione, accessibile gratuitamente dal cliente finale, possa innescare meccanismi di strumentalizzazione che rischierebbero di vanificare la finalità ultima di tale istituto. Al riguardo si pone la questione di opportunità circa la possibilità che la segreteria del Servizio Conciliazione possa svolgere non solo un ruolo di accertamento meramente formale dei requisiti per accedere alla procedura, ma possa anche avere il potere limitato di scremare quelle richieste che risultino palesemente pretestuose e che di conseguenza "ingolferebbero" il normale ed efficace funzionamento dell'istituto. Si ritiene infatti che la procedura del servizio di conciliazione debba essere orientata non solo alla efficienza ma anche alla efficacia della stessa.

Sempre nell'ottica dell'efficientamento del processo potrebbe essere valutata l'opportunità di prevedere che cliente e venditore abbiano la facoltà di convocare il distributore alla conciliazione, anche se lo stesso non è già stato interpellato durante il reclamo di prima istanza (come avviene oggi). L'introduzione di una simile previsione consentirebbe infatti di sanare molte controversie in tempi più rapidi e con modalità più efficienti a tutto beneficio degli operatori e, in primis, del cliente finale.

Tale previsione deve essere accompagnata dall'istituzione di una comunicazione preventiva all'impresa di distribuzione recante un'illustrazione del caso in discussione; qualora dall'analisi del caso in discussione si desumesse che il distributore risulta estraneo alla vicenda, anche come ausilio tecnico, l'impresa di distribuzione stessa provvederà a segnalare la cosa, avvertendo preventivamente la non necessità di partecipazione alla conciliazione.

Q.8. Si condivide l'orientamento di intervenire sulle fasi procedurali antecedenti al primo incontro di conciliazione così come dettagliato? Se no, motivare, indicando specificatamente la fase o le fasi di riferimento.

Anigas esprime le seguenti osservazioni sulle fasi procedurali antecedenti al primo incontro di conciliazione:

- I e III fase (termini di verifica della completezza della pratica e adozione della relativa azione): posto il ruolo della segreteria, così come ipotizzato al punto precedente ovvero di effettuare una prima scrematura delle pratiche (entrando limitatamente anche nel merito delle questioni per "sbarrare" le richieste palesemente infondate/pretestuose), si ritiene congrua la fissazione per tali fasi di un termine unico di 10 giorni (e non 5 come ipotizzato);
- IV fase (tempo per adesione controparte): si ritiene che il termine concesso all'operatore per comunicare al Servizio Conciliazione la propria adesione alla procedura debba rimanere di 15 giorni e non essere abbassato a 10: in caso contrario si evidenzia il rischio di non avere il tempo sufficiente per analizzare correttamente la problematica e conseguentemente il rischio di non aderire al caso in questione;

- VI fase (tempo per presentare documentazione): nel momento in cui le fasi precedenti si svolgono correttamente con i tempi congrui, si concorda con la eliminazione del termine di 10 giorni per la presentazione della documentazione.

Q.9. Si condivide che il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, abbia facoltà di prorogare di 30 giorni il termine di 90 giorni previsto dalla Disciplina per la conclusione della procedura? Se no, motivare.

Anche in considerazione della direttiva 2013/11/UE (direttiva sull'ADR – Alternative Dispute Resolution) si ritiene opportuno introdurre la possibilità che il Servizio Conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, possa prorogare il termine ordinario (90 giorni) di conclusione della procedura, di ulteriori 30 giorni. Resta inteso che tale facoltà del Servizio si verrebbe ad aggiungere alla facoltà delle parti di chiedere congiuntamente la proroga dei termini.

Q10. Si condivide la previsione secondo cui l'operatore, all'atto della comunicazione di adesione alla procedura, indichi contestualmente i termini di disponibilità per effettuare il primo incontro? Se no, motivare.

In linea di massima si condivide la previsione secondo cui l'operatore, nell'atto di della comunicazione di adesione alla procedura, indichi contestualmente i termini di disponibilità per effettuare il primo incontro.

Q11. Si reputa necessario intervenire sulle tempistiche inerenti ad altre fasi della procedura? Indicare specificatamente e motivare.

Non si reputa opportuno intervenire sulle tempistiche inerenti ad altre fasi della procedura.

Q12. Si condivide l'orientamento di pubblicare i dati nominativi degli operatori che aderiscono alle procedure del Servizio Conciliazione con riferimento sia alle percentuali di effettiva partecipazione ed accordi sia al numero di richieste ammissibili presentate nei loro confronti? Se no, motivare.

Q13. Si condivide l'orientamento relativo alla revisione dell'elenco ADR con l'introduzione per il Servizio Conciliazione del flag di adesione selettiva nel caso di verifica ex post semestrale o annuale di adesione alle procedure per il 50% delle richieste ammesse? Se no, motivare.

Q14. Si ritiene che i precedenti orientamenti siano alternativi o possano essere realizzati contemporaneamente? Motivare.

Anigas ribadisce, anche in occasione del presente documento di consultazione, come in termini generali gli operatori (aziende di vendita e distribuzione) siano i primi soggetti ad avere interesse a risolvere e gestire efficacemente le segnalazioni dei propri clienti/utenti. Detto questo risulta pertanto difficile individuare, nella pubblicazione dei dati così come prospettata, un immediato e specifico beneficio per il cliente finale. Quest'ultimo infatti, nel momento in cui non fosse soddisfatto delle modalità con cui una sua problematica è stata risolta, ha sempre la possibilità di cambiare il proprio fornitore.

Il rischio è quindi che la pubblicazione dei dati così come prospettata possa risultare fuorviante per il cliente finale.

Poste le considerazioni di cui sopra, non riteniamo condivisibili le proposte dell'Autorità considerato che il servizio è ancora in fase. Eventuali ulteriori valutazioni potrebbero essere in ogni caso fatte solo quando il quadro complessivo delle procedure di risoluzione delle controversie sarà definito in maniera certa e ben consolidato nella prassi degli operatori.

Q15. Si condivide l'ipotesi di estensione dell'ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione Clienti Energia agli operatori con oneri a loro carico e ferme restando le attuali peculiarità del Servizio

Conciliazione medesimo, quali ad es. la previa contestazione della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'attivante alla controparte, la volontarietà dell'adesione del cliente finale, la procedura online, la gratuità per il solo cliente finale, l'alternatività con altre procedure? Se no, motivare.

Q16. Quali potrebbero essere le casistiche compatibili con le caratteristiche del Servizio Conciliazione nelle quali l'operatore avrebbe interesse ad attivare la procedura nei confronti del cliente finale? Specificare e motivare.

Qualora fosse prevista la possibilità che l'operatore attivi la procedura di conciliazione nei confronti del cliente finale, sarebbe necessario che AEEGSI specificasse la natura (ed eventualmente l'importo) degli oneri connessi all'attivazione del servizio da parte dell'esercente la vendita. Si reputa infatti necessario che tale aspetto venga opportunamente chiarito al fine di consentire alle imprese di effettuare opportune valutazioni anche in relazione ai benefici economici derivanti da tale procedura.