LE CONCILIAZIONI PARITETICHE FRA CONSUMATORI E AZIENDE.

L'EVOLUZIONE IN ITALIA E IN EUROPA.

III° RAPPORTO.

Benedetta Celata
Roma, 1° marzo 2012

EDISON

L'evoluzione in Italia (1/2)

IL REGOLATORE

Legge Istitutiva 14 Novembre 1995 n.481 persegue, tra le altre cose, la promozione della concorrenza e la tutela degli interessi di utenti e consumatori.

Piani strategici. Con i Piani strategici degli ultimi anni (dal 2007 ad oggi) l'AEEG ha continuato a promuovere le procedure di conciliazione paritetica, considerate come strumento efficace e semplice per la gestione stragiudizionale delle controversie che dovessero insorgere tra imprese di vendita e distribuzione di energia elettrica e di gas e i clienti finali.

L'AEEG sostiene la diffusione di tali procedure, sviluppando progetti in favore delle Associazioni dei consumatori, utilizzando i fondi delle sanzioni amministrative.

Del. VIS 65/11 Avvio di indagine conoscitiva sulla diffusione e l'impatto delle procedure di soluzione extragiudiziale delle controversie ai fini di verificarne l'impatto attraverso l'acquisizione di quegli elementi informativi necessari per valutare i risultati e le eventuali criticità dei progetti a sostegno delle procedure conciliative a favore dei quali è stata destinata per il periodo 2010-2011 parte delle risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità; in particolare, ..., di valutare se i predetti progetti per la promozione delle procedure conciliative possano essere migliorati anche ai fini della loro riproposizione con soluzioni maggiormente funzionali alla diffusione dello strumento della conciliazione e ad un'efficace soluzione del relativo contenzioso.
L'esito di tale attività di approfondimento e monitoraggio potrà, dunque, consentire di adottare le decisioni più opportune in merito a un'eventuale riproposizione al MSE degli strumenti di sostegno già attuati, ma potrà altresì concorrere alla definizione di ulteriori o diversi interventi dell'Autorità a favore dei consumatori nel campo delle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

- ✓ **Sostegno ai Protocolli di conciliazione** attraverso i fondi delle sanzioni per:
  - il finanziamento della formazione dei conciliatori delle AACC
  - la qualificazione degli sportelli sul territorio nazionale
  - il pagamento delle conciliazioni con esito positivo
- ✓ Istituzione dello Sportello Unico, gennaio 2009, con un Call Center e un'Unità Reclami

EDISON Cambia l'energia.

L'evoluzione in Italia (2/2)

IL LEGISLATORE NAZIONALE

Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28. È solo con questa legge, che recepisce la Direttiva Comunitaria 52/2008, che abbiamo la prima disciplina unitaria della materia della mediazione nel sistema Italiano ed il primo riconoscimento normativo nazionale dell'esistenza di forme di conciliazione paritetiche. All'art. 2: "non sono precluse le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi"

D.Lgs di recepimento del III° Pacchetto - D.lgs 93/11 - Gazzetta Ufficiale n. 148 del 28 giugno 2011.

- **Mercato del gas naturale**: L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, anche avvalendosi dell'Acquirente unico provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono (articolo 7).
- **Mercato dell'energia elettrica**: L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, anche avvalendosi dell'Acquirente Unico Spa e del Gestore dei servizi energetici Spa, adotta le misure necessarie: per assicurare che i clienti abbiano idonee informazioni, riferite anche alla diffusione della lista di controllo di cui alla lettera a), concernenti i loro diritti, la legislazione in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono (articolo 35).
- L'Autorità per l'energia elettrica e il gas emana specifiche direttive per la disciplina, delle procedure di risoluzione delle controversie.
- L'Autorità per l'energia elettrica e il gas assicura **il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione** dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico Spa e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE (articolo 44).

EDISON Cambia l'energia.

L'evoluzione in Europa

provvedimenti	temi
LA COMMISSIONE HA ADOTTATO DUE RACCOMANDAZIONI PER PROMUOVERE LE ADR	- la 98/257/CE13 disciplina le forme alternative di risoluzione delle controversie che propongono (ad esempio attraverso raccomandazioni) o impongono (ad esempio mediante decisioni vincolanti), una soluzione per risolvere una controversia - la 2001/310/CE14 disciplina una forma di risoluzione delle controversie più consensuale, nella quale un terzo tenta di risolvere la controversia mettendo insieme le parti al fine di convincerle a trovare una soluzione di comune accordo.
PARLAMENTO EUROPEO RISOLUZIONE 25 OTTOBRE 2011 A7-0343/2011 - Rapporteur: Diana Wallis	Risoluzione sui metodi alternativi delle controversie in materia civile e commerciale: viene riconosciuta la validità della conciliazione paritetica, laddove: **Il Parlamento Europeo "richiama l'attenzione sulla conciliazione Paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori".**
PROPOSTA DI DIRETTIVA DEL PE E DEL CONSIGLIO SULLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)	**Art. 2 Ambito di applicazione** – c 2. La presente direttiva non si applica: (a) alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle esclusive dipendenze del professionista; **Art. 6 Competenza e Imparzialità** – c 2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale dispongano, in tale organismo, di un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

Edison al fianco delle famiglie

Nel 2008 Edison fa il suo ingresso anche sul mercato residenziale con un'offerta per la fornitura di energia elettrica, dedicata alle famiglie.
Nel 2009 Edison arricchisce la propria proposta per le famiglie anche con il gas e lancia l'offerta Luce&Gas in grado di soddisfare tutte le esigenze di consumo attraverso diverse opzioni.
Nel 2010 Edison ha raggiunto l'ambito traguardo di 1 milione di clienti.
Nel 2011 Edison supera 1 milione 400mila clienti

Le tappe della conciliazione: dal 2009 a oggi

Luglio - Dicembre 2009

Fase sperimentale.

Gennaio 2010

A regime su tutto il territorio nazionale, per ogni tipologia di controversia, per tutti inostri clienti che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica e gas naturale per la propria abitazione.

CONCILIAZIONE:
L'ATTENZIONE AI NOSTRI CLIENTI CI HA MESSO TUTTI D'ACCORDO.

I nostri clienti sono al centro della nostra attenzione, ogni giorno.

Tuttavia, nel caso dovessero insorgere criticità, grazie all'accordo fra Edison e le Associazioni dei Consumatori aderenti, eventuali controversie potranno essere risolte in modo semplice, veloce e assolutamente gratuito: la Conciliazione.

Che cos'è la Conciliazione?
È una procedura di risoluzione paritetica delle controversie basata sull'adesione volontaria delle parti senza dover necessariamente ricorrere ad un Giudice.

Chi può richiederla?
- I clienti che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica in essere con Edison per la propria abitazione;
- I clienti che hanno un contratto di fornitura di gas naturale in essere con Edison per la propria abitazione.

In quali casi è prevista?
La Conciliazione può essere richiesta ad esempio in casi come questi:
- Bollette di importi anomali rispetto alla media dell'anno precedente;
- Solleciti di pagamento ritenuti ingiustificati;
- Ritardi nell'emissione dei conguagli;
- Ritardi nell'attivazione della fornitura.

Come ricorrere alla Conciliazione?
La procedura di conciliazione è attivabile direttamente dal Cliente oppure attraverso una delle Associazioni dei Consumatori che hanno aderito all'accordo, compilando l'apposito modulo disponibile su www.edisonenergia.it e presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori aderenti o sui loro siti internet.

La domanda può essere inviata qualora, il cliente, dopo aver inviato ad Edison un reclamo scritto, non abbia avuto risposta o non la ritenga soddisfacente.

Per maggiori informazioni:
Numero Verde 800-031-141
Numero Verde Fax 800-031-143
servizioclienti@edison.it
www.edisonenergia.it
o rivolgendosi direttamente ad una delle Associazioni aderenti.

Il nostro Protocollo di Conciliazione è stato sottoscritto da tutte le Associazioni dei Consumatori del CNCU.

Tutti i documenti, come il Protocollo, il Regolamento, ma anche la domanda di conciliazione, sono disponibili sul nostro sito www.edisonenergia.it, insieme alla Guida alla Conciliazione

La conciliazione: i presupposti

La Conciliazione come soluzione di tipo *win-win*
Anche i vantaggi sono paritetici!

Per il cittadino/cliente:

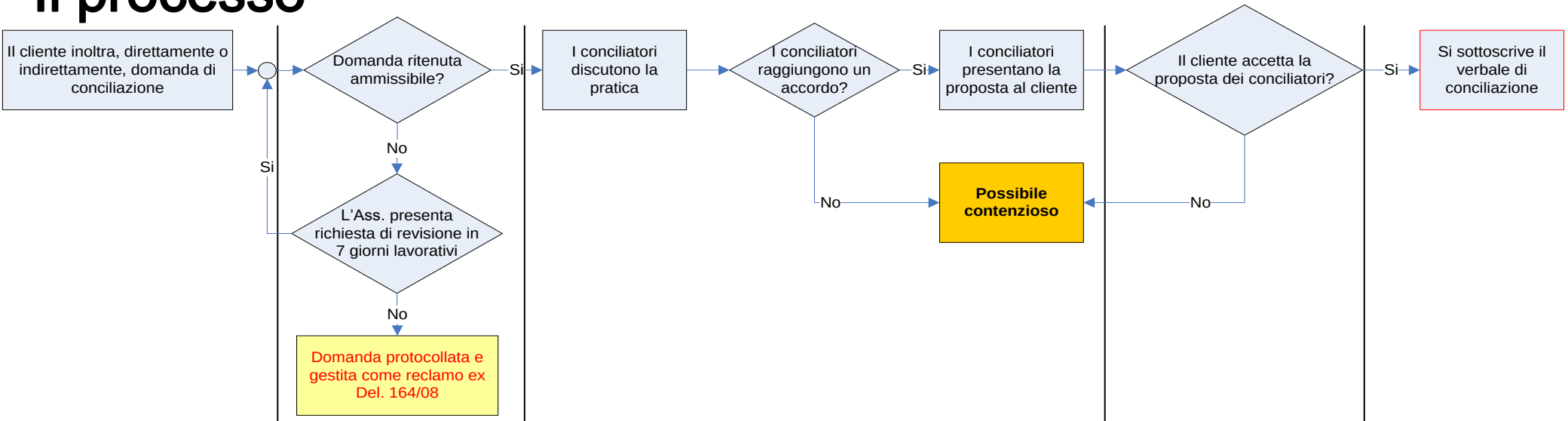
- Tempo prestabilito per la soluzione del disservizio
- Nessuna spesa di accesso alla procedura
- Sospensione dei provvedimenti di autotutela/continuità del servizio nelle more della procedura
- Obbligo della redazione di un verbale con impegni vincolanti
- Il cittadino non rinuncia, comunque, ad un diritto

.. .. e per Edison Energia:

- Cura del cliente, quindi soddisfazione
- Elemento di competitività
- Cost/time saving in relazione alla gestione dei contenziosi
- Possibilità di "vedere" gli errori in modo diverso ➔ miglioramento continuo del servizio
- Dialogo costruttivo con controparti esperte del settore

Il modello adottato

Il processo



Gli attori

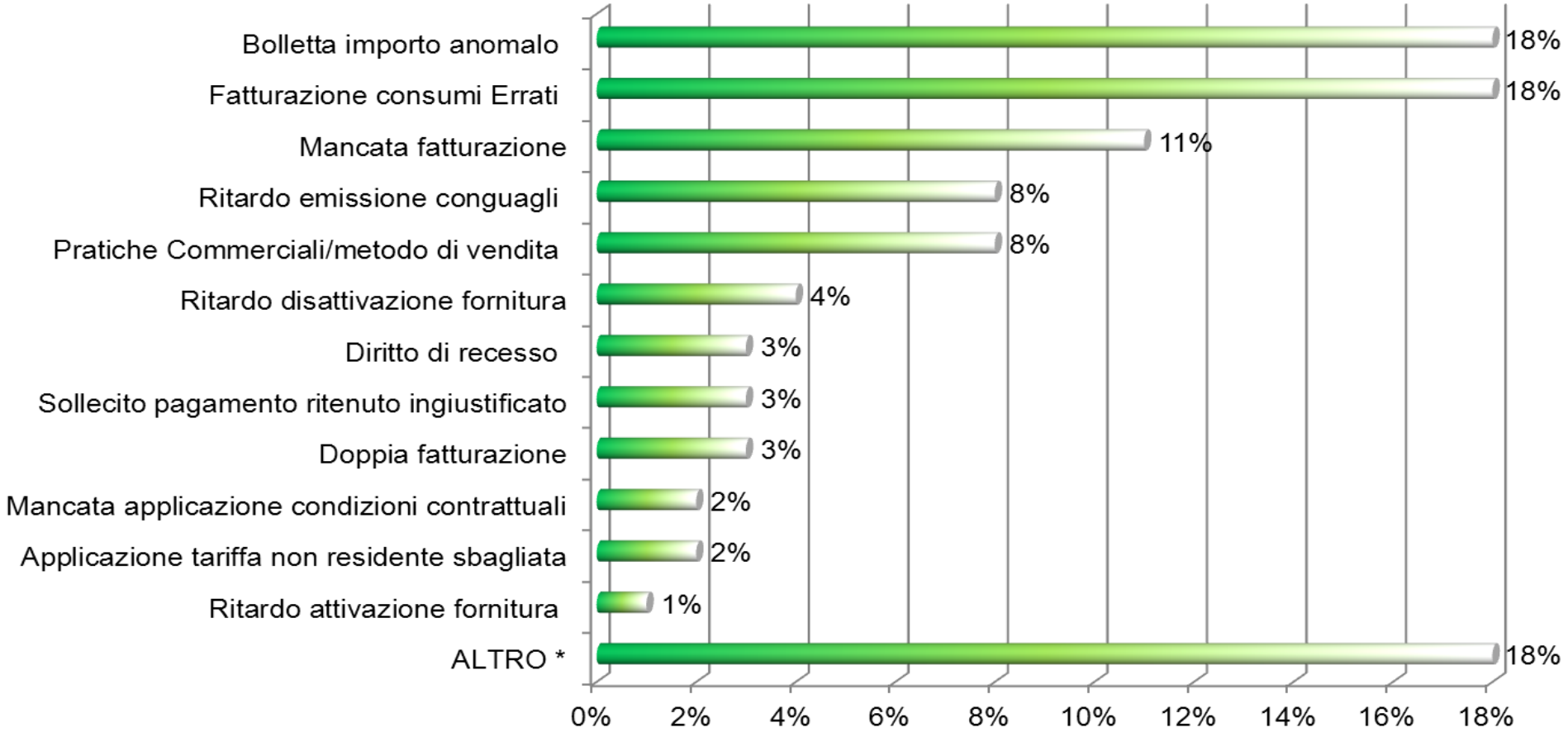
Il cliente L'Associazione	Segreteria di Conciliazione	I conciliatori	Il cliente	Il cliente I conciliatori

I tempi

	7 Giorni lavorativi	45 Giorni solari

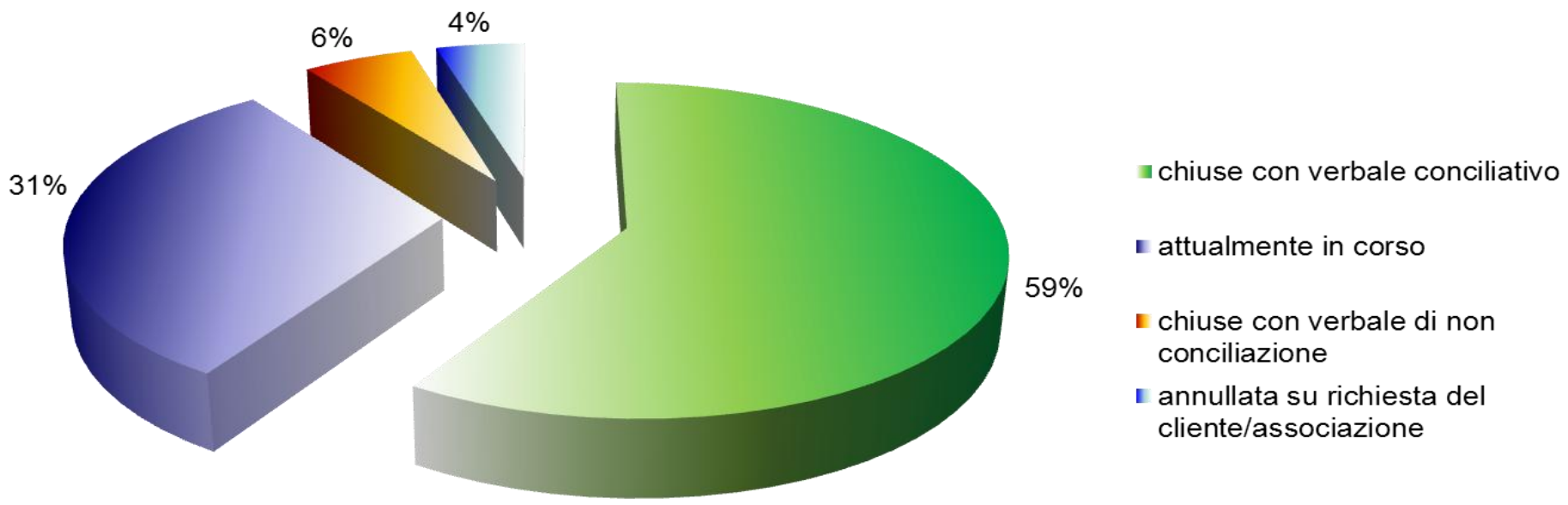
I risultati della conciliazione nel 2011 (1/2)

Motivi per cui vengono presentate le domande



I risultati della conciliazione nel 2011 (2/2)

Situazione aggiornata delle domande di conciliazione



Non solo conciliazione .. ..

NUOVA EDIZIONE APRILE 2012

La Carta della qualità dei servizi di Edison si rivolge a tutti i clienti che ci hanno scelto come fornitore di energia elettrica e gas per le proprie abitazioni.

La Carta è una guida pratica e semplice che contiene tutte le informazioni e indicazioni utili per poter accedere ai nostri servizi; è anche uno strumento di informazione supplementare sui nostri impegni contrattuali: un vero e proprio patto con i nostri clienti.

Tra i nostri principali **impegni** previsti dalla Carta:

- ✓ Garantire l'accesso al call center tutti i giorni dell'anno, 24h su 24 (chiamata gratuita da rete fissa);
- ✓ Mettere a disposizione la Conciliazione paritetica gratuita per qualsiasi controversia, in accordo con tutte le Associazioni dei consumatori del CNCU.
- ✓ Garantire ai clienti in difficoltà economica, la rateizzazione delle bollette

OBIETTIVI DEI PROGETTI

- ✓ MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO
- ✓ SEMPLIFICARE L'INFORMAZIONE VERSO I NOSTRI CLIENTI
- ✓ GARANTIRE UNA MAGGIORE TUTELA
- ✓ PREVENIRE LE CRITICITÀ
- ✓ AVERE UNO STAKEHOLDER DI FIDUCIA

EDISON Cambia l'energia.

Dal II° al III° Rapporto sulle Conciliazioni del Consumers' Forum

A fronte di una diminuzione del numero delle conciliazioni totali ...

.. .. le domande di conciliazione nell'energia sono aumentate dal 2009 ad oggi:

- 2009 -> 787
- 2010 -> 2051
- **2011 -> 2680**

Ed è aumentato il numero di quelle che si sono chiuse positivamente:

nel 2010 il 51%

nel 2011 il 78% degli accordi.

Lo 0,4% del Pil Europeo è la stima della perdita dei consumatori europei per disservizi e problemi risolvibili .. .. attraverso la conciliazione!

Conclusioni

- ✓ *La **gratuità** dell'accesso alla procedura da parte del consumatore*
- ✓ *La **rapidità** (indicazione di un tempo massimo di durata del procedimento)*
- ✓ *La **semplicità***
- ✓ *Il **vis-à-vis**: il contatto personale tra le controparti è un elemento virtuoso che amplia i margini di negoziazione e facilita la gestione della controversia*
- ✓ *La possibilità di poter trattare **qualsiasi** tipologia di controversia*
- ✓ ***L'imparzialità***
- ✓ *La **trasparenza***
- ✓ ***L'efficacia***
- ✓ *La loro **diffusione***
- ✓ ***Cura sulla formazione e sull'aggiornamento dei conciliatori***

«Una lunga disputa, significa che entrambe le parti hanno torto».
Voltaire

benedetta.celata@edison.it