



DIREZIONE POLITICHE ECONOMICHE
Settore Energia, Mercato e Utilities

Roma, 13/06/2016

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

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.284/290
fax 02.655.65.265

e.mail: consumatori@autorita.energia.it

**OGGETTO Osservazioni Confartigianato al documento "Riforma del
sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei
reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie
nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il
gas e il sistema idrico –orientamenti finali per i mercati
elettrico e gas " DCO225/2016/E/COM**

Il trattamento dei reclami e risoluzione non giudiziale delle controversie rappresenta il primo presidio di garanzie e diritti dei clienti finali nei mercati energetici ed agisce come correttivo lì dove la competizione di mercato fallisce nell'impegno a risolvere il problema per non perdere il cliente.

Non è di certo questa la sede per approfondire le ragioni di tali defaillances del mercato, ma si può facilmente constatare che nei mercati polverizzati e di massa non sempre la soddisfazione del cliente di piccole dimensioni, sia questa una piccola impresa o famiglia è determinante nell'orientare il comportamento dei venditori, il che impone un'attività di presidio e controllo dell'ottemperanza alla regolazione da parte dell'Autorità, capillare ed incisiva.




Pertanto Confartigianato accoglie con favore alcuni aspetti del DCO come la riduzione a tendere dei tempi di risposta dei venditori e dei distributori, ma non può che esprimere forte preoccupazione nei confronti della proposizione di filtri di valore economico all'accesso al terzo livello decisorio o dell'eliminazione dei distacchi dalle procedure speciali, come verrà argomentato più in seguito. La centralità della conciliazione, che si definisce con accordi privati di cui il regolatore non è tenuto ad avere conoscenza ed il venir meno dello Sportello del Consumatore- tramite il quale l'Autorità di Regolazione aveva il controllo del merito delle controversie- vanno a nostro avviso necessariamente compensati con un terzo livello a cui possono essere messi filtri di carattere temporale o per materia, ma non di valore economico.

Il Documento di consultazione alla nostra attenzione si inserisce in un percorso di riforma del trattamento dei reclami e delle controversie dei clienti finali con modalità alternative al ricorso giurisdizionale, che si è reso necessario a seguito del Recepimento della Direttiva sulle ADR. Il quadro di contesto in cui si sta sviluppando è interessato da importanti modifiche per i clienti finali come il processo di riforma delle tutele di prezzo, di implementazione del SII, di modifica del mercato retail su fatturazione di periodo e di chiusura, solo per citare le più rilevanti.

Si tratta di riforme che intervengono contemporaneamente sui diritti e doveri di venditori, distributori e clienti finali e sulle modalità attraverso le quali far rispettare e garantire il rispetto di tali previsioni. La complessità del mutamento in atto avrebbe probabilmente meritato che avvenisse con tempi meno sincopati il che non può che spingerci a ribadire la necessità che l'Autorità si spenda in questa seconda parte dell'anno in una campagna informativa capillare.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti

Il Direttore
Bruno Parieri



OSSERVAZIONI SPECIFICHE

Q1-Q4

Superamento della distinzione tra reclami semplici e complessi. Trattenimento del venditore della differenza tra l'indennizzo corrisposto dal distributore ed il proprio indennizzo.

L'attuale regolazione del reclamo complesso prevede la possibilità per il venditore di non incorrere nel pagamento di indennizzi per mancato rispetto dei propri standard specifici di risposta, qualora sebbene impossibilitato a rispondere per ritardo del distributore, invii tuttavia una risposta interlocutoria al cliente finale nei tempi previsti per la risposta al reclamo scritto. Una volta ricevuta la risposta del distributore, l'esigenza di soddisfare il cliente finale dovrebbe agire come leva nei confronti del venditore, inducendolo a rispondere nel minor tempo possibile al cliente al quale viene girato l'indennizzo dovuto dal distributore.

In un contesto di mercato concorrenziale, la customer satisfaction dovrebbe di per sé essere una leva sufficiente per spingere il venditore ad efficienza, ma il DCO alla nostra attenzione propone una modifica in base al quale il venditore, per effetto del superamento della distinzione reclamo- semplice/ complesso paga l'indennizzo al cliente ma trattiene l'eventuale differenza se l'indennizzo del distributore è più alto rispetto a quello da lui corrisposto ovvero lo trattiene per intero se riesce ad essere efficiente e rispettare i propri standard di risposta.

La durata temporale maggiore degli standard di risposta del venditore rispetto a quella degli standard di risposta del distributore, consente al venditore una risposta nei propri standard, se si attiva prontamente con il distributore e se processa con altrettanta efficienza le informazioni acquisite e la differenza tra indennizzi dovuti dal venditore e distributore- nel sistema attuale interamente girati al cliente finale- rappresenta l'incentivo. La proposta è illustrata dalla tabella che segue in cui per efficiente si intendono il venditore ed il distributore che hanno risposto entro lo standard ; poco efficiente se hanno risposto entro il doppio dello standard; inefficiente se hanno risposto entro il triplo dello standard e disinteressato oltre il triplo.

VENDITORE							DISTRIBUTORE	CLIENTE	
STANDARD RISPOSTA TIQV	REGOLAZIONE ATTUALE			PROPOSTA DCO				INDENNIZZO AL CLIENTE	
	Indennizzo Venditore Cliente	Trattenuta del Venditore sul Distributore	saldo	Indennizzo Venditore Cliente	Trattenuta del Venditore sul Distributore	saldo		REGOLAZIO NE ATTUALE	PROPOSTA DCO
Efficiente	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	Efficiente	€ 0,00	€ 0,00
Efficiente	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 20,00	€ 20,00	poco efficiente	€ 20,00	€ 0,00
Efficiente	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 40,00	€ 40,00	inefficiente	€ 40,00	€ 0,00
Efficiente	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 60,00	€ 60,00	disinteressato	€ 60,00	€ 0,00
Poco efficiente	€ 20,00	0	-€ 20,00	€ 20,00	€ 0,00	-€ 20,00	Efficiente	€ 20,00	€ 20,00
Poco efficiente	€ 20,00	0	-€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00	€ 0,00	poco efficiente	€ 40,00	€ 20,00
Poco efficiente	€ 20,00	0	-€ 20,00	€ 20,00	€ 40,00	€ 20,00	inefficiente	€ 60,00	€ 20,00
Poco efficiente	€ 20,00	0	-€ 20,00	€ 20,00	€ 60,00	€ 40,00	disinteressato	€ 80,00	€ 20,00
inefficiente	€ 40,00	0	-€ 40,00	€ 40,00	€ 0,00	-€ 40,00	Efficiente	€ 40,00	€ 40,00
inefficiente	€ 40,00	0	-€ 40,00	€ 40,00	€ 20,00	-€ 20,00	poco efficiente	€ 60,00	€ 40,00
inefficiente	€ 40,00	0	-€ 40,00	€ 40,00	€ 40,00	€ 0,00	inefficiente	€ 80,00	€ 40,00
inefficiente	€ 40,00	0	-€ 40,00	€ 40,00	€ 60,00	€ 20,00	disinteressato	€ 100,00	€ 40,00
disinteressato	€ 60,00	0	-€ 60,00	€ 60,00	€ 0,00	-€ 60,00	Efficiente	€ 60,00	€ 60,00
disinteressato	€ 60,00	0	-€ 60,00	€ 60,00	€ 20,00	-€ 40,00	poco efficiente	€ 80,00	€ 60,00
disinteressato	€ 60,00	0	-€ 60,00	€ 60,00	€ 40,00	-€ 20,00	inefficiente	€ 100,00	€ 60,00
disinteressato	€ 60,00	0	-€ 60,00	€ 60,00	€ 60,00	€ 0,00	disinteressato	€ 120,00	€ 60,00

Il meccanismo proposto suscita numerose perplessità di principio perché opera un trasferimento di indennizzi dal cliente al venditore e perché si basa sul presupposto che l'integrazione verticale tra imprese di vendita e distribuzione sia un fenomeno compiutamente risolto nel nostro paese. E' tuttavia mosso dal condivisibile obiettivo di spingere il venditore ad essere più efficiente nei confronti del cliente ed è proprio in base al punto di equilibrio che realizza tra questi due poli che va realisticamente valutato. Ad avviso di Confartigianato la modifica proposta rischia di essere eccessivamente a favore del venditore, senza imporre una misurazione del livello di efficienza maggiore che dovrà realizzare soprattutto quando gli standard di risposta del venditore sono particolarmente lunghi, rispetto a quelli del distributore (si pensi al tempo massimo di risposta per rettifica di fatturazione pari a 90 giorni/ 60 giorni a tendere a fronte del tempo di messa a disposizione dei dati di misura, pari a 10 gg in casi M01 e 15 giorni in casi M02 – a tendere 6 giorni per M01 ed M02s, 12 per M02). Confartigianato propone pertanto che la differenza o l'intero venga trattenuto dal venditore solo se risponde al cliente, una volta acquisito il dato, entro 3 giorni lavorativi.

Q5- Q6

Si condivide la riduzione dei tempi prospettata. Relativamente al mantenimento della previsione di cui all'art.51.2 dell'RQDG e del 91.2 del TIQE, in linea con quanto proposto sul DCO 226/2016 sulla fatturazione di periodo, Confartigianato propone che la comunicazione del tentativo di lettura completo di data e fascia oraria sia comunicato preventivamente dal distributore al venditore tramite SII, il quale potrà se vuole comunicarlo al cliente finale o trattenere l'informazione per eventuali controversie.

Q7-Q10

Si condividono le misure proposte che vanno nella direzione di una semplificazione e riduzione dei tempi di attesa del cliente finale che sarebbe auspicabile impegnasse i venditori, quanto al contenimento dei tempi di risposta, a decorrere dal 2017. Tale riduzione potrebbe essere prevista anticipatamente nei confronti di clienti finali che adottano le modalità telematiche di invio del reclamo, più rapide quanto ai tempi di arrivo del reclamo e meno costose rispetto alle modalità cartacee.

Q11

Si ritiene che subordinare l'informativa relativa ad almeno uno strumento di conciliazione nelle sole risposte in cui non sia stato possibile risolvere il caso proposto, sia una previsione debole, perché il venditore che scrive la risposta non ha interesse a dare tale informazione e tenderà a considerare in ogni circostanza risolto il caso. Si propone che tale informativa sia sempre contenuta nel reclamo anche tramite riferimento all'indirizzo web del sito ove il cliente può trovare per esteso tutte le informazioni.

Q12

Si condivide l'esigenza della definizione di una metodologia di valutazione di completezza delle risposte ma Confartigianato ritiene che il ruolo dell'Autorità nel costituendo gruppo di lavoro non possa essere di mero coordinamento. Si fa inoltre presente che il DCO prefigura l'analisi delle risposte nella disponibilità degli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori non domestici, ma che tale rete non è stata ancora qualificata, nonostante il protocollo di Intesa con le PMI approvato con Deliberazione 549/2012/E/com del 20 dicembre 2012, entrato in vigore a gennaio 2013 e l'approvazione delle proposte delle PMI per le attività di formazione da questo discendenti con Deliberazione 594/2013/A del 19 dicembre 2013. Si evidenzia che tali sportelli, fanno parte di strutture private che hanno *mission* di servizio e di assistenza multidisciplinare alle imprese associate e vincoli di tempo e di bilancio.

Q13-15

Si reputa opportuno inserire nel box Mercato i seguenti sub argomenti:

- penali ;
- clausole rateizzazione;
- saggio di interesse moratorio.

Nel box fatturazione i sub argomenti :

- fatturazione importi prescritti ;
- doppia fatturazione.

Q 16

In via generale si ritiene che il rapporto in tutte e tre le sue parti dovrebbe fare una distinzione tra mondo domestico e mondo non domestico per ogni categoria esaminata. Un capitolo dovrebbe essere dedicato ai reclami ricevuti su temi per cui gli operatori avevano assunto degli impegni per chiudere procedimenti con sanzioni da parte dell'Autorità, allo scopo di monitorare il livello di ottemperanza degli operatori e di funzionamento delle best practices successivamente adottate per evitare l'apertura di nuovi procedimenti. Si esprime invece forte preoccupazione in relazione alla terza parte. Se le informazioni raccolte riguarderanno le tipologie e gli esiti senza scendere nel merito degli accordi conclusi, si registrerà un arretramento ulteriore- rispetto all'eliminazione dello sportello del Consumatore- del presidio del Regolatore, con danno per gli effetti deterrenti diretti ed indiretti del sistema complessivo di tutele. L'esigenza di rispettare la riservatezza degli accordi di conciliazione deve essere bilanciata dall'esigenza di promuovere la consapevolezza dei diritti dei clienti finali nel mercato e pertanto la terza parte dovrebbe registrare, con modalità che garantiscano la riservatezza, il tipo di soluzione adottata a fronte della casistica affrontata in conciliazione.

Q17-19

La possibilità per il cliente finale di adire il terzo livello in caso di mancata partecipazione dell'operatore, sebbene obbligato, fa recuperare al cliente finale quell'effetto deterrente che era proprio del reclamo di secondo livello presso lo Sportello del Consumatore rispetto al quale il venditore non esercitava delle facoltà. Riequilibra su questo aspetto la condizione del cliente finale nel passaggio tra regolazione passata e futura.

Le sanzioni di carattere reputazionale stimolerebbero la partecipazione dell'operatore e potrebbero consistere nella pubblicazione sul trova-offerte dell'Autorità, di tasso di partecipazione alle conciliazioni che va costruito ponderandolo rispetto al numero di clienti serviti o in modalità che rendano comparabili le performances dei venditori a prescindere dalla numerosità della clientela.

Si ritiene auspicabile la procedura speciale per trattare i reclami di II livello nei confronti dei fornitori di ultima istanza.

Q20 -21

Nelle Osservazioni al DCO 614/2015 Confartigianato aveva proposto l'estensione delle procedure speciali ai temi di misura e fatturazione sul presupposto dell'estremo dettaglio della regolazione in tali ambiti. In linea con questa impostazione ed in considerazione degli orientamenti pubblicati nel DCO 216/2016 sulla fatturazione di periodo, Confartigianato propone che vi sia una procedura speciale in tema di : 1) rispetto periodicità della fatturazione ;2) validazione dell'autolettura da parte del distributore; 3) rispetto del divieto di fatturazione mista. La veloce risoluzione di queste tre casistiche potrebbe prevenire problemi successivi per

il cliente finale, con finalità deflattiva nei confronti del Servizio di Conciliazione che è la modalità a cui presumibilmente le PMI si rivolgeranno, non potendo più utilizzare le procedure paritetiche ad oggi definite con alcuni dei principali operatori. Si contesta inoltre la decisione di eliminare la procedura speciale in caso di distacco, atteso che la possibilità di riavvio della fornitura era previsto solo nel caso di mancato rispetto da parte del venditore delle garanzie previste dalla regolazione. In questo modo si spostano ingiustificatamente gli effetti dell'inottemperanza del venditore sul cliente finale affievolendo la tutela in suo favore prevista dalla Deliberazione 17/2016.

Q 24-25

Come affermato in premessa Confartigianato ritiene che l'orientamento teso a porre dei filtri di valore economico per l'accesso al terzo livello decisorio sia estremamente critico ed auspica fortemente che l'Autorità voglia riconsiderare questa proposta.

Il segmento di mercato interessato è caratterizzato da grande numerosità e polverizzazione dei consumi, la fissazione di un valore economico rischierebbe di essere un filtro troppo selettivo rispetto a problematiche che essendo di massa, hanno un valore economico limitato ma importante per il corretto funzionamento del Mercato. Si ritiene preferibile pertanto un filtro per materia che includa le problematiche di fatturazione e conguagli.