

OSSERVAZIONI delle Associazioni Consumatori Adusbef, Federconsumatori, Lega Consumatori e Unione Nazionale Consumatori AL DCO 225/16 - Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'AEEGSI. Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas.

Le scriventi Associazioni Consumatori ritengono utile integrare quanto contenuto nelle Osservazioni inviate nei giorni scorsi in merito al documento in oggetto, che condividiamo appieno, formulando risposte dettagliate alle singole **Questions** contenute nel DCO medesimo.

Parte 1 – Regolazione trattamento Reclami

Q1. *Si concorda sulla riformulazione delle regole attualmente previste dal TIQV che conseguono alla eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi? Se no, per quali motivi?* **SI, si concorda**

Q2. *Si ritiene opportuno introdurre una ulteriore categoria specifica di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto, nei casi in cui questo sia imputabile al distributore?* **A nostro parere non è importante**

Q3. *Si ritiene condivisibile la possibilità per i venditori, di presentare richieste di dati tecnici anche a seguito di segnalazioni telefoniche del cliente in relazione a richieste “semplici”? Se no, per quali motivi?* **SI, si concorda**

Q4. *Si concorda con la possibilità per il venditore coinvolto di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede di conciliazione paritetica? Se no, per quali motivi?* **SI, la possibilità di avanzare tale richiesta non va limitata alle procedure di conciliazione paritetica, ma estesa in generale anche ad altre fattispecie.**

Q5. *Si condividono le casistiche individuate per cui lo standard messa a disposizione di dati tecnici rimane fissato in 15 giorni lavorativi? Se no, indicare le ulteriori casistiche che si ritengono complesse e le relative motivazioni.* **SI, si condividono le casistiche individuate, ma si chiede di ridurre a 10 giorni lavorativi il tempo per la messa a disposizione dei dati (15 giorni sono troppi!!)**

Q6. *Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche standard individuato? Se no, per quali motivi?* **NO, si chiede la riduzione da 40 a 30 giorni di tempo per le risposte ai reclami abbia validità dal 1° gennaio, poiché tale rinvio non ha alcuna giustificazione e danneggia ingiustamente i consumatori.**

Q7. *Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione individuato? Se no, per quali motivi?* **NO, anche per le rettifiche di fatturazione si chiede che la riduzione da 90 a 60 giorni di tempo per le rettifiche di fatturazione abbia validità dal 1° gennaio, poiché tale rinvio non ha alcuna giustificazione e danneggia ingiustamente i consumatori.**

Q8. *Si condivide la riduzione del termine entro cui l'indennizzo automatico deve obbligatoriamente essere versato al cliente? Se no, per quali motivi?* **SI, si concorda che il tempo per la corresponsione al cliente degli indennizzi automatici sia limitato a 90 giorni.**

Q9. *Si ritiene utile un'unificazione del termine massimo per l'erogazione di tutti gli indennizzi automatici a favore del cliente finale previsti dalla regolazione a carico del venditore?* **SI, si ritiene utile.**

Q10 *Si concorda con l'unificazione dei termini ultimi per il pagamento e delle tempistiche di contabilizzazione degli indennizzi relativi allo standard “tempo di messa a disposizione dei dati tecnici al venditore” con quelli previsti per la vendita? Se no, per quali motivi?* **SI, si concorda. Inoltre si conferma la richiesta di aumentare considerevolmente l'ammontare di tali indennizzi in modo che costituiscano un deterrente verso i comportamenti poco responsabili dei Distributori. Si chiede pertanto che l'attuale**

importo di 25 euro sia aumentato a 50 euro, maggiorati di 2 euro per ogni giorno di ritardo oltre il limite consentito.

Q11. *Si condividono gli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori riguardanti gli indennizzi automatici? Se no, motivare.* **NO, gli obblighi informativi ai consumatori sulle procedure di conciliazione e sul diritto agli indennizzi automatici, oltre alle modalità indicate, si chiede che siano estese alle bollette ed a tutte le risposte ai reclami.**

Q12. *Si ritiene utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte? Se no, per quali motivi? Si, si concorda con la costituzione del Gruppo di Lavoro.*

Q13. *Si condivide la classificazione di 1° e di 2° livello proposta? Se no, formulare proposte alternative. Si, si concorda.*

Q14. *Si condividono le tempistiche di implementazione individuate? Se no, perché? Si concorda con la classificazione dei reclami proposta, ma si chiede di anticipare al 1 gennaio 2017, gli argomenti del 1° livello ed al 1° luglio 2017 quelli del 2° livello.*

Q15. *Si ritiene utile l'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami? Se no, indicare le motivazioni.* **NO, perché l'inserimento della classificazione nel modulo reclami potrebbe risultare assai complessa per i reclami presentati direttamente dai consumatori.**

Q16. *Si concorda con la struttura del Rapporto reclami e controversie? Se non si concorda, illustrare motivazioni e possibili suggerimenti. Si, si concorda.*

Parte 2 – Risoluzione delle controversie

Servizio Conciliazione

In premessa si chiede che gli organismi di Conciliazione Paritetica iscritti nell'elenco ADR non siano limitati ai soli consumatori, ma siano attivabili anche dai clienti non domestici che abbiano conferito mandato alle Associazioni Consumatori, così come attualmente avviene per il Servizio Conciliazione dell'Autorità.

Q17- *Fatti salvi i poteri sanzionatori in capo all'Autorità si ritiene equilibrata la previsione posta a tutela dei clienti finali nel caso in cui l'operatore, pur obbligato, non si presenti alla seduta conciliativa, senza motivare la propria assenza? NO, siamo convinti che le sanzioni reputazionali siano inefficaci. Si chiede invece di prevedere un indennizzo automatico a favore del cliente di 100 euro, a compenso del disagio provocato al medesimo.*

Q18. *Possono essere individuate ulteriori sanzioni di "carattere" reputazionale? NO, come sopra detto a nostro parere sono inefficaci.*

Q19. *Per i fornitori di ultima istanza, poiché per la particolare natura del servizio svolto non sono assoggettati alla regolazione della qualità commerciale (rispetto degli standard specifici) non sono attualmente previsti obblighi di partecipazione alle procedure conciliative, comunque attivabili anche nei loro confronti ai fini dell'espletamento del tentativo obbligatorio, ma solo una partecipazione volontaria. Si concorda con questo approccio? Se no per quale motivo? Si ritiene eventualmente più efficiente trattare i reclami di seconda istanza verso questi operatori con una procedura speciale? NO, l'approccio previsto non è condivisibile. Riteniamo invece che l'Autorità possa e debba prevedere le stesse modalità di risoluzione conciliativa delle controversie anche per i Fornitori di Ultima Istanza.*

Procedure Speciali

Riguardo alle fattispecie di Procedure Speciali previste nel DCO, dobbiamo rilevare in premessa l'esigenza di eliminare con urgenza le procedure previste dalla delibera 153 in materia di contratti non richiesti, in quanto, a nostro parere, è contraria al Codice del Consumo che, per queste fattispecie, prevede la nullità del contratto e delle fatture emesse, con il conseguente rimborso di quanto pagato dal consumatore. Si propone di gestire queste controversie nell'ambito del Servizio Conciliazione o degli Organismi ADR, prevedendo una specifica procedura di urgenza.

Q20. *Si concorda con l'introduzione delle procedure speciali "doppia fatturazione", "indennizzi non erogati". Se no, per quali motivi?* **SI, si concorda.**

Q21. *Ci sono altre procedure speciali informative oltre a quelle relative alla data dello switching, alla voltura e al Cmor elettrico che possono essere previste? Se sì, quali per quali motivi?* **NO, non ne individuiamo altre.**

Q22. *Ci sono suggerimenti per migliorare la procedura bonus di cui alla scheda 1 dell'Allegato A o la procedura indennizzi non erogati di cui alla scheda 3?* **NO, va bene così.**

In aggiunta, si chiede di prevedere una ulteriore Procedura Speciale, attivabile con procedura di urgenza tramite reclamo inviato congiuntamente all'Operatore ed allo Sportello del Consumatore, in caso di sospensione della fornitura. La procedura dovrebbe prevedere la immediata riattivazione temporanea della fornitura, insieme alla contestuale trattazione della controversia presso lo Sportello e/o il Servizio Conciliazione.

Segnalazioni

Q23. *Si concorda con le modalità di segnalazione proposte? Se no, per quale motivo?* **SI, si concorda.**

Parte 3 – Terzo livello

Mentre si concorda con l'istituzione del c.d. Terzo livello decisorio presso l'Autorità, ivi comprese le procedure di accesso e l'affidamento all'Acquirente Unico dell'attività istruttoria, manifestiamo la nostra profonda contrarietà alla introduzione di qualsiasi filtro di accesso, tanto meno eventuali limiti di natura economica.

Q24- *Si individuano altri filtri oltre quelli già presentati per un ricorso efficace al terzo livello decisorio? Quali?* **NO, tutti i filtri vanno eliminati.**

Q25- *Quali potrebbero essere le fattispecie che più di altre richiedono un intervento decisorio dell'Autorità? E quale potrebbe essere il valore soglia? Va eliminato o ogni valore soglia, poiché sarebbe un **vulnus** ai diritti del consumatore e potrebbe impedire eventuali pronunciamenti su importanti questioni di diritto o di interpretazione della regolamentazione.*

Q26- *Si concorda con la tempistica di attuazione proposta? Se no, perché?* **La tempistica di attuazione è sostanzialmente condivisibile. Si chiede invece di aumentare a 90 giorni il termine per adire al Terzo livello per le procedure conciliative concluse con esito negativo.**