

Documento per la Consultazione 225/2016/E/com – “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 il mercato elettrico e gas”

Con riferimento alle proposte riportate nel Documento per la Consultazione 225/2016/E/com del 12 maggio u.s., si riportano, nel documento in allegato, le osservazioni di ***CODICI – Centro per i diritti del cittadino***.

Osservazioni

Nel prossimo futuro andrà delineandosi un significativo cambiamento nel ruolo dello ***Sportello per il consumatore di Acquirente Unico***, il quale perderà la sua funzione di riferimento per i clienti insoddisfatti delle risposte ai reclami ricevute dai propri fornitori, ed andrà acquisendo un ruolo sempre più centrale nel Servizio Conciliazione come previsto dal nuovo modello di tutela. A questo si affiancheranno, al secondo livello, le ***procedure speciali*** e le ***segnalazioni*** gestite sempre dallo Sportello per il Consumatore.

Le Associazioni dei Consumatori, anche alla luce di ciò, tengono a voler precisare che dovrà aver luogo tra i due riferimenti per il consumatore, una organica integrazione e non una sovrapposizione dei ruoli. Siamo fermamente convinti infatti che, in modo da evitare spreco di risorse e tempo, bisognerà compensarsi sulla base delle proprie peculiarità.

Le AACC sono forti di una capillarità sul territorio che lo sportello di AU non possiede, mentre la forza di AU risiede nella sua organizzazione strutturata (ad es. SII e SGATE) che potrà fornirci un supporto specialistico e di tipo “consulenziale”.

Procedure speciali

Attraverso una ***procedura speciale*** sono anche gestite alcune richieste di informazioni che il cliente finale può inoltrare allo Sportello per il Consumatore (ad es. Cmor, voltura) e che possono essere fornite direttamente senza interagire con gli operatori, tra l’altro verranno ampliate ad altre fattispecie: le controversie nei casi di doppia fatturazione o di erogazione degli indennizzi e le richieste di informazione relative alle tempistiche di switching. Attraverso le ***segnalazioni*** invece, si darà voce al cliente finale distinguendo il luogo di risoluzione del caso singolo da quello di denuncia del disservizio. L’Autorità in questo modo potrà accendere i riflettori sui problemi che derivano dalla regolazione.

Quindi benché permangano i ruoli dediti all’informazione e all’assistenza del consumatore, è raccomandabile che non vi siano interferenze tra l’azione del Call Center dello Sportello per il Consumatore e l’attività indipendente delle Associazioni dei Consumatori.

Per quanto le Associazioni dei Consumatori rimangano fermamente convinte del fatto che le tutele vadano preservate ex ante scoraggiando comportamenti scorretti da parte degli operatori, concordiamo con l'Autorità quando afferma che un'azione congiunta, senza sovrapposizioni ma nel rispetto dei ruoli e delle peculiarità che contraddistinguono Associazioni e Sportello di AU, sia il modo più efficace per assicurare al consumatore i migliori strumenti al fine di offrire soluzioni rapide alle criticità che gli si presentano.

Il documento in esame conferma gli orientamenti già presentati con il documento per la consultazione 614/2015/E/COM in merito al sostegno, attraverso il Fondo Sanzioni, allo sviluppo di una rete di sportelli qualificati per le Associazioni dei Consumatori, all'ampliamento dei programmi formativi a disposizione delle stesse e di quelle rappresentative delle PMI; all'avvio di un progetto di assistenza qualificata agli sportelli sopra menzionati, attraverso la costituzione presso lo Sportello di un Help desk ad essi dedicato.

Help desk dedicato

Proprio sulla base del ruolo di assistenza delle AACC che va rafforzato, pare che si stia delineando ciò che abbiamo richiesto anche nel DCO 614/2015/E/COM, dove si faceva riferimento all'esigenza di organizzare valide iniziative formative, non solo a distanza, volte a migliorare la qualificazione professionale degli operatori delle AACC, e che si vada istituendo il servizio di **Help desk** qualificato presso il nuovo Sportello del Consumatore. Concordiamo con il profilarsi di un Help Desk che assumerà una attività di consulenza orientata a fornire indirizzi agli operatori di uno sportello (qualificato) non nella gestione del singolo reclamo, ma al fine di superare le problematiche che quel reclamo può sollevare. Quindi la responsabilità della gestione del reclamo o della controversia resta totalmente in capo all'operatore dell'Associazione, ma quest'ultimo può avvalersi di un supporto specialistico.

Gli sportelli qualificati ***“Diritti a viva voce”***, (seppur non in via esclusiva in quanto anche gli altri sportelli territoriali offrono assistenza sul territorio), attraverso uno stretto rapporto con l'Help Desk dello Sportello e la formazione, rappresentano secondo noi, ed in questo concordiamo con l'Autorità, il modo più efficace ed efficiente per coadiuvare il consumatore.

Si condivide il proposito di mantenere e rafforzare il Call Center presso l'Acquirente Unico, che fornisce informazioni oltre che sulle procedure di conciliazione e sui reclami anche su altre tematiche come bonus, liberalizzazione del mercato, prezzi biorari, contratti, assicurazione gas, Trovaofferte.

Allo stesso tempo, il fondamentale ruolo di ***informazione*** sul territorio, deve rimanere in capo alle Associazioni e deve essere sostenuto attraverso programmi di formazione.

Sarebbe inoltre opportuno predisporre un *protocollo d'intesa* tra lo Sportello e le AACC per tutte le attività congiunte.

Lo Sportello, in quanto braccio operativo dell'Autorità, potrebbe aiutare le Associazioni mettendo a disposizione le sue competenze ed elevate professionalità: permettendoci ad esempio di accedere al SII e nella gestione delle procedure di risoluzione delle controversie. In tale ottica di solo supporto informativo, inoltre, lo Sportello potrebbe anche acquisire le segnalazioni in materia di condotte commerciali scorrette dai consumatori e dalle AACC in maniera simile a quanto avviene con l'AGCM.

Infine la formazione deve rimanere nostra prerogativa interna affinché agli sportelli siano presenti figure professionali che possano essere retribuite per la professionalità che offrono. Ma a tal fine l'Autorità dovrà porre in essere strumenti economici e divulgativi di concreto supporto alle attività delle stesse.