

**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

*Documento per la consultazione 225/2016/E/Com
del 12 maggio 2016*

Osservazioni di ASOelettrica

13 giugno 2016

Considerazioni di carattere generale

Assoelettrica ritiene che il presente procedimento debba essere prioritariamente indirizzato, così come affermato dall'Autorità, alla *“razionalizzazione, nel suo complesso, dell'attuale sistema di gestione dei reclami e delle controversie tra clienti finali ed esercenti con lo scopo di aumentarne ulteriormente l'efficacia e riducendo al contempo, a beneficio di tutti i soggetti, i costi generati dal contenzioso”*. Ciononostante come già evidenziato in risposta al precedente DCO 416/2015/E/Com, si evidenziano varie criticità dovute a tutta una serie di modifiche secondarie che andrebbero spostate in una seconda fase, al fine di raggiungere rapidamente l'obiettivo prioritario dell'adozione del nuovo sistema di tutele, con al centro la procedura di conciliazione.

Tali criticità, come detto, sono rappresentate dalle tante modifiche proposte dall'Autorità a “corollario” della principale novità della centralità della conciliazione (riduzioni tempistiche varie, terzo livello decisorio, classificazioni reclami, ecc.): si ritiene altamente difficile e complicato che

gli operatori riescano ad implementare tutte le modifiche proposte entro le tempistiche previste dal DCO, alla luce del profondo cambiamento di modello del sistema di tutele dei consumatori.

A nostro avviso, andrebbe data priorità all'applicazione della conciliazione come strumento centrale di risoluzione delle controversie, lasciando l'applicazione delle altre modifiche ad un secondo momento in cui il nuovo sistema sia entrato a regime.

Per queste ragioni si ritiene fondamentale che le tempistiche attuative siano decisamente riviste rispetto a quanto proposto nel presente DCO, prevedendo orizzonti più ampi ed una maggiore gradualità implementativa. Tale richiesta è proprio dovuta all'impegno che tutti gli operatori del settore stanno mettendo nell'applicare al meglio il nuovo modello di tutele.

A tal proposito, si ricorda inoltre che l'inizio del 2017 coinciderà con l'applicazione di molte altre importanti riforme in ambito *retail* (tutela SIMILE, fatturazione di periodo, ecc.): senza una posticipazione di quanto previsto nel presente DCO, si avrebbe una sovrapposizione con le altre riforme che renderebbe impraticabile la gestione contemporanea di tutte le novità previste, andando, in fin de' conti, anche a discapito dei consumatori.

Alla luce dei profondi cambiamenti che il presente procedimento apporterà all'attuale modello di tutela dei consumatori, si ritiene che l'Autorità dovrà impegnarsi a diffondere, a tutti i livelli ed in tutti gli attori del sistema, la conoscenza di tale nuova struttura e del suo funzionamento.

Andando più nel dettaglio, non si condivide la previsione di una classificazione dei reclami unica per tutti i venditori: ogni operatore ha già da tempo applicato delle proprie classificazioni interne, adeguate alle proprie esigenze, e quindi la previsione di una nuova classificazione causerebbe nuovi interventi sui sistemi, i quali non corrisponderebbero a benefici significativi per i clienti finali.

Come detto in risposta al precedente DCO, non si condivide il 3° livello di

reclamo all'Autorità con risposta di tipo decisoria: appare molto impattante e lascia ancora delle perplessità in ordine all'effettiva sua utilità. Su questo tema, ad ogni modo, si ritiene che sarà necessaria una dettagliata consultazione ad hoc, come previsto dall'AEEGSI stessa.

Risposte agli spunti per la consultazione

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?

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?

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?

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?

Q1. In generale, si condivide tale riformulazione, mantenendo però la possibilità per i venditori di inviare una risposta "interlocutoria" ai propri clienti, almeno fino a quando tutto il nuovo sistema non andrà a regime. Su questo tema, come su molti altri riportati in seguito, si ribadisce quanto detto nelle considerazioni generali riguardo alle tempistiche applicative: si ritiene che la priorità debba essere data all'implementazione del nuovo modello con la conciliazione al centro, lasciando a fasi successive tutta la serie di modifiche secondarie, anche alla luce delle tante ulteriori scadenze già fissate per gennaio 2017.

Q2. Si chiede di chiarire le casistiche in cui il venditore può classificare il ritardo come "ritardo del distributore", cioè andrebbe spiegato meglio in quali casi si può ritenere che il ritardo sia "esclusivamente" dovuto al

distributore, e in quali invece no.

Q3. Si condivide la proposta. Si ritiene molto importante che nel gruppo di lavoro tecnico siano identificate le modalità con cui i venditori daranno prova di aver effettivamente già consultato i dati a loro disposizione.

Si segnala inoltre che, a causa di questa proposta (e di quella di cui al Q4), i distributori riceveranno un carico di richieste sicuramente maggiore rispetto a oggi.

Q4. Si condivide quanto proposto dall'Autorità.

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.

Q6 Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche standard individuato? Se no, per quali motivi

Q5-Q6. Si condivide in generale, e si rimanda alle considerazioni generali riguardo alla necessità di tempistiche più ampie per impedire la sovrapposizione con tante altre novità che impegneranno profondamente gli operatori nei prossimi mesi.

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?

Q8. Si condivide la riduzione del termine entro cui l'indennizzo automatico deve obbligatoriamente essere versato al cliente? Se no, per quali motivi?

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?

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?

Q7. Si nota, innanzitutto, la mancanza di una proporzionalità tra la riduzione del tempo di risposta ai reclami scritti e del tempo per rettifica fatturazione. Come detto, il modello presenta delle grandi novità rispetto all'attuale, pertanto si ritiene che tali modifiche secondarie possano essere rimandate ad una fase successiva, in cui il sistema nel suo complesso sia già entrato a regime.

Inoltre, si evidenzia che la riduzione da 40 a 30 giorni solari delle tempistiche per lo standard specifico di risposta ai reclami, significherebbe per i venditori rinunciare a 10 giorni di lavorazione sulla totalità delle pratiche, anche quelle che, per la complessità intrinseca nello specifico argomento trattato, necessitano di un tempo di lavorazione più lungo al fine di una risoluzione efficace del problema lamentato dal cliente.

Q8. Si condivide quanto proposto dall'Autorità; si segnala tuttavia che la riduzione del termine massimo per la corresponsione dell'indennizzo al cliente da 8 a 6 mesi, porterebbe ad una diminuzione dei casi in cui è possibile corrispondere l'indennizzo nella fattura di ciclo per i clienti con periodicità quadrimestrale, aumentando i casi di corresponsione con rimessa diretta (soluzione non sempre gradita agli stessi clienti).

Q9. Si condivide tale proposta, ma le tempistiche applicative appaiono troppo strette. Si segnala inoltre che non si condivide quanto riportato all'ultimo paragrafo di pag.20: l'individuazione di canali online per l'invio di reclami, all'interno del mercato libero, deve essere lasciata alla libera scelta del venditore, così come la tipologia stessa di tali strumenti.

Q10. Si condivide quanto proposto dall'Autorità.

<i>Q11. Si condividono gli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori riguardanti gli indennizzi automatici? Se no, motivare.</i>
--

Assoelettrica non condivide affatto tali proposte: si ritiene che debba essere lasciata al venditore libertà sulle modalità di comunicazione con i propri clienti.

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 condivide la costituzione di tale gruppo di lavoro ed auspiciamo che tale gdl:

- benefici anche del contributo degli operatori, fungendo da tavolo di confronto fra Autorità, consumatori ed operatori del settore;
- si occupi di valutare anche la completezza delle risposte alle richieste di dati tecnici, fondamentali per la risoluzione dei relativi reclami;
- abbia fra i propri obiettivi anche quello di individuare le aree della regolazione da migliorare a beneficio della relazione tra consumatori e operatori.

Riguardo all'indagine di Customer Satisfaction, si segnalano delle perplessità riguardo al *follow-up* di interviste applicate ai clienti che abbiano valutato l'esito del reclamo diversamente da come fatto dal venditore: per tali ragioni si ritiene molto importante che il Gruppo di Lavoro affronti nuovamente il tema della Customer Satisfaction e del Rapporto annuale, per dare modo ai venditori di chiarire e calibrare meglio tali strumenti.

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

Q14 Si condividono le tempistiche di implementazione individuate? Se no, perché?

Q15. Si ritiene utile l'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami? Se no, indicare le motivazioni.

Q13-Q14-Q15. Come detto nelle considerazioni generali, non si condivide affatto la previsione di una classificazione dei reclami unica per tutti i venditori: ogni operatore ha già da tempo applicato delle proprie classificazioni interne, adeguate alle proprie esigenze, e quindi la previsione di una nuova classificazione causerebbe nuovi interventi sui sistemi, i quali non corrisponderebbero a benefici significativi per i clienti finali.

Ad ogni modo, qualunque proposta di tale genere dovrebbe prima essere

sottoposta ad un confronto con i venditori, durante un'apposita riunione del Tavolo tecnico.

Invece sarebbe opportuno migliorare le misure per favorire una corretta classificazione dei reclami ed un corretto inquadramento delle richieste dei clienti, specificando che:

- il reclamo del cliente deve sempre obbligatoriamente riportare, oltre agli elementi minimi proposti nell'orientamento 1.5 della precedente consultazione anche il codice POD (come previsto anche a pag. 42 del Documento);
- il reclamo può considerarsi ricevuto, ai fini dell'applicazione della regolazione sulla qualità commerciale, solo se completo di tutti gli elementi minimi sopra citati e solo se indirizzato ad uno dei recapiti messi a disposizione del venditore per la ricezione dei reclami (escludendo l'obbligo di reindirizzamento a carico del venditore nel caso in cui un cliente invii il reclamo ad un indirizzo diverso, anche per evitare comportamenti opportunistici mirati al mero riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella risposta).

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

Q16. Nel precedente DCO era stato richiesto un chiarimento riguardo alla struttura e ai contenuti di tale Rapporto: a riguardo, il presente DCO non appare ancora abbastanza esaustivo, pertanto si ritiene che tale tematica debba essere ulteriormente affrontata dal Tavolo tecnico.

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?

Q18 Possono essere individuate ulteriori sanzioni di "carattere reputazionale?"

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?

Q17. Si condivide quanto proposto, rispettando però tutti i casi in cui il venditore non si è presentato giustificando la propria assenza e mantenendo quindi la possibilità di fissare nuovamente un secondo appuntamento.

Si ricorda inoltre che la stessa Autorità, all'incontro del 3 febbraio 2016, nonché nel DCO 562/15, al par.3.1, ha affermato di *"considerare avverata la condizione di procedibilità anche nei casi di mancata comparizione della controparte al primo incontro (si tratta di casi in cui l'accordo appare irraggiungibile)"*.

Q18. Non si ritiene affatto necessario aggiungere ulteriori sanzioni rispetto a quelle già previste attualmente.

Q19. Si concorda con il mantenimento dell'approccio attuale, alla luce della particolare natura dei clienti presenti nel perimetro della fornitura di ultima istanza: ovviamente l'operatore risponderà sempre nel modo migliore al reclamo, ma, proprio a causa delle particolari situazioni tipiche di tale ambito, si ritiene corretto il non assoggettamento alla regolazione della qualità commerciale.

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

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?

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?

~~Q20-Q21.~~ Si chiede che le tempistiche di comunicazione con lo Sportello

del Consumatore siano uniformate, individuando delle tempistiche uniche per tutti i casi di procedura speciale. Tali procedure dovranno comunque essere disegnate in un'ottica di alleggerimento (sia lato cliente che lato venditore) rispetto alle operazioni necessarie per l'attivazione della Conciliazione. Inoltre si richiede di esplicitare se il ricorso alle procedure speciali sia alternativo alla conciliazione; se così non fosse (ed in questo caso dovrebbe essere chiarito bene il trattamento dei casi già passati attraverso la procedura speciale e poi approdati alla conciliazione o viceversa) rileviamo il rischio che la combinazione dell'ampliamento delle casistiche da sottoporre a procedura speciale con la non alternatività dello strumento conciliazione rispetto a quello delle procedure speciali, potrebbe portare ad una duplicazione degli sforzi sia dello Sportello sia degli operatori per un gran numero di pratiche, a detrimento del funzionamento efficiente dell'intero sistema di trattazione dei reclami e delle controversie.

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

La possibilità di inviare segnalazioni all'Autorità esiste già oggi, ma si chiede che la previsione di istituire delle "modalità organizzate" non generi alcun impatto gestionale sugli operatori.

Q24 Si individuano altri filtri oltre quelli già presentati per un ricorso efficace al terzo livello decisorio? Quali?

Q25 Quali potrebbero essere le fattispecie che più di altre richiedono un intervento decisorio dell'Autorità? E quale potrebbe essere il valore soglia?

Q26 Si concorda con la tempistica di attuazione proposta? Se no, perché?

Q24-Q26. Come detto nelle considerazioni generali, non si condivide il 3° livello di reclamo all'Autorità con risposta di tipo decisorio: appare molto impattante e lascia ancora delle perplessità in ordine all'effettiva sua utilità. Su questo tema, ad ogni modo, si ritiene che sarà necessaria una dettagliata consultazione ad hoc, come previsto dall'AEEGSI stessa.