

Osservazioni di Utilitalia**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’Autorità per
l’energia elettrica il gas e il sistema idrico –**

Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas”

Osservazioni generali

In primo luogo, Utilitalia intende manifestare apprezzamento per il processo di condivisione degli orientamenti sulle modifiche regolatorie relative al sistema delle tutele a disposizione dei clienti finali. Il suddetto processo si è posto infatti l’obiettivo ambizioso di definire le soluzioni più efficienti ed efficaci per la riorganizzazione dei livelli di assistenza a cui il consumatore può rivolgersi e di introdurre disposizioni innovative rispetto al quadro regolatorio attuale, e pertanto ha richiesto più momenti di confronto sulle tematiche che l’Autorità ha proposto, in particolare con il DCO 614/2015/E/com e 225/2016/E/com, quest’ultimo oggetto della presente consultazione.

In particolare, riteniamo che, rispetto i precedenti orientamenti, siano stati tenute in adeguata considerazione alcune osservazioni della scrivente Federazione volte a rappresentare problematiche di sistema che si sarebbero create in caso di applicazione di alcune previsioni, come ad esempio lo strumento dei cosiddetti “reclami telefonici”. Altro elemento positivo è certamente il riconoscimento della complessità sottostante alcune tipologie di reclamo, laddove la restrizione *sic et simpliciter* degli attuali termini a disposizione dei distributori non avrebbe portato un beneficio per il cliente, ma al contrario apportato un elemento di rigidità nei processi; rispetto a tale tema, appare quindi condivisibile l’esigenza di un approfondimento rimandato ad un apposito tavolo tecnico con gli operatori presso codesta Autorità.

Tuttavia, anche nell’ambito degli orientamenti finali riportati nel DCO in oggetto, permangono alcune criticità operative che saranno di seguito dettagliati e che rendono a nostro avviso

consigliabile un rilassamento dei termini attualmente previsti. Infatti, in considerazione dell'ampia gamma di interventi che la riforma del sistema delle tutele prevede – ad iniziare dall'istituzione *ex novo* di un secondo livello incentrato sul tentativo obbligatorio di conciliazione –, nonché dei numerosi adempimenti in capo ad Imprese di vendita e distribuzione, sia in corso che previsti per tutto il 2017, appare più ragionevole l'individuazione delle misure cui dare priorità temporale, e prevedere di conseguenza una *roadmap* per gli altri adempimenti.

Pertanto, si propone che il 1 gennaio 2017 sia dato luogo alla riforma del servizio di Conciliazione che, coerentemente con le normative comunitarie e nazionali in materia di ADR, va ad assumere un ruolo centrale e propedeutico al ricorso alla giustizia ordinaria. Tale evoluzione rappresenta una importante innovazione sia per le Aziende che per i consumatori, e richiede a nostro avviso una adeguata attenzione da parte del Regolatore e degli operatori.

Successivamente, traendo beneficio dagli incontri tecnici previsti su alcuni aspetti fondamentali per i processi di gestione dei reclami e scambio delle informazioni, nonché dell'entrata a regime delle evoluzioni regolatorie in tema di flussi informativi e disciplina della fatturazione e della misura, può essere individuato un calendario di interventi inseriti in un quadro complessivo di efficientamento del sistema.

Su aspetti di immediato interesse per i clienti finali come quelli in oggetto, infatti, una *roadmap* più adeguata alle reali esigenze di sistema non rappresenta una mera dilazione delle tempistiche, ma la modalità più opportuna per offrire ai consumatori un servizio efficiente ed evitare situazioni di indefinitezza e confusione controproducenti per i mercati energetici.

Una proposta che la scrivente Federazione non può che rigettare è invece quella relativa al ruolo esclusivo delle Associazioni dei consumatori nella valutazione della completezza delle risposte ai reclami ricevute dai clienti. Il ricorso ad un ruolo esclusivo delle suddette Associazioni non rappresenta a nostro avviso una soluzione idonea ad assicurare una vista completa dal punto di vista tecnico e istituzionale delle problematiche in esame.

Compete in ogni caso ad AEEGSI, il cui ruolo non può certo essere abdicato, procedere a definire i criteri valutativi, con il contributo sia degli operatori sia delle associazioni consumeristiche, anche al fine di assicurare una completa rappresentatività di tutte le posizioni. Per quanto concerne, viceversa, il monitoraggio della qualità delle risposte, esso emergerà dall'esito dell'attività di *customer satisfaction*, giustamente soggettiva in quanto basata sulla percezione del cliente. Sarebbe pertanto improprio affiancare alla suddetta attività una valutazione delle AACC che non potrà assicurare, per come è prospettata nel DCO a commento, i necessari elementi di competenza e terzietà; in tal caso il suddetto monitoraggio sarà praticamente inutilizzabile, in quanto incapace di rilevare il *sentiment* di tutti i consumatori (anche di quelli che non aderiscono ad associazioni consumeristiche), ma soprattutto inidoneo ad intercettare compiutamente le complessità tecniche legate ai settori energetici.

Infine, preme cogliere l'occasione del presente DCO per sottolineare un aspetto per cui riteniamo opportuna ed urgente un'indicazione da parte di codesta Autorità. Come noto, la Legge di Stabilità 2016 ha previsto che le Imprese elettriche dovranno corrispondere, all'interno delle fatture, anche le rate relative al pagamento del Canone Rai. La confusione derivante dall'attribuzione di tali importi all'interno della bolletta elettrica già sta portando numerosi casi di contatti dei clienti verso le Imprese elettriche, laddove invece le segnalazioni andrebbero più propriamente rivolte all'Agenzia delle Entrate competente sulla materia.

Alla luce del prossimo avvio operativo della fatturazione del Canone Rai nelle bollette elettriche (luglio), è opportuno segnalare che le Imprese ritengono corretto segnalare ai propri clienti quale siano i soggetti incaricati della tematica, ai quali potranno indirizzare eventuali richieste. Al tempo stesso, si sottolinea come le comunicazioni dei clienti pervenute agli operatori e relative all'addebito del Canone Rai non saranno conteggiate come reclami, e quindi saranno stralciate dalla relativa rendicontazione. La suddetta procedura appare coerente col dettato normativo e non presenterebbe effetti negativi per il cliente, considerando che in ogni caso – sia pure su aspetti non di propria competenza – il venditore avrà tutti gli interessi a curare la soddisfazione del proprio cliente.

Si riportano di seguito le Osservazioni puntuali sugli orientamenti presentati nel DCO.

Osservazioni puntuali

Reclami e richieste di informazione che comportano una richiesta dati al distributore da parte del venditore

All'interno della proposta di eliminazione della distinzione tra reclami semplici e complessi, riteniamo apprezzabile la valutazione di AEEGSI nel senso dell'esigenza di un approfondimento delle casistiche che presentano maggiore complessità. In questo senso riteniamo più opportuno che sia l'apposito gruppo di lavoro tra venditori e distributori a definire in maniera efficiente una rivisitazione del flusso informativo per la messa a disposizione dei dati del distributore, garantendo adeguata standardizzazione mediante tipizzazione delle fattispecie secondo categorie esaustive.

Si intende comunque ribadire, come già espresso in esito alla precedente consultazione, la necessità di mantenere la distinzione tra M01 e M02 e di lasciare invariate le tempistiche di lavorazione a disposizione del distributore in virtù della notevole diversità che caratterizza le due fattispecie di richieste. La prima determina un intervento in campo per rilevare la lettura effettiva e spesso necessita della fissazione di un appuntamento con il cliente finale per poter accedere al gruppo di misura che risulta non raggiungibile. Diversamente, la seconda tipologia spazia tra una molteplicità di casistiche tutte articolate, che determinano delle operatività identiche a quelle sottostanti ad un reclamo che le società di distribuzione ricevono direttamente dal cliente finale e per le quali la regolazione prevede un tempo di risposta pari a 30 gg. solari. Ad esempio, la tipica richiesta di una verifica dei consumi maturati in un periodo pluriennale (vengono richiesti periodi anche di 7-8 anni), richiede un'analisi la cui complessità è nella sostanza indipendente dall'esito della stessa, ossia dal fatto che si debba procedere ad una ricostruzione dei consumi per la necessità di apportare verifiche ad alcuni dati di lettura precedentemente pubblicati. Le richieste di dati afferenti la continuità del servizio, in periodi tipicamente di 2-3 anni, richiedono anch'esse una profondità di ricerca ed analisi ampia e complessa. Stesso discorso per le richieste di dati tecnici in senso stretto (corrente di corto circuito, tarature delle protezioni, ecc.).

Per quanto riguarda la possibilità per il venditore di procedere alla richiesta di dati al distributore anche in assenza di un reclamo scritto, la scrivente Federazione sarebbe in linea generale favorevole a tale proposta, ma al tempo stesso non può non rappresentare il rischio – peraltro evidenziato dalla stessa AEEGSI – di una strumentalizzazione degli M01/M02, con un ricorso troppo frequente ed ingiustificato a tali richieste alla luce dell'impossibilità di provare la reale esigenza del cliente. Peraltro, essendo la richiesta associata ad uno standard il cui superamento produrrà, dopo un triennio, un indennizzo economico a carico del distributore ed a beneficio della società di vendita, appare chiaro come il ricorso agli M01 e M02 debba essere vincolato a precise regole e non lasciato alla libera volontà della società di vendita che potrebbe utilizzarlo anche per richiedere informazioni atte a soddisfare proprie esigenze (richiesta dati per bonifica di eventuali disallineamenti, ecc.), ma non esplicitamente richieste dal cliente finale.

Pertanto si ritiene che la formalizzazione scritta di un reclamo sia condizione tipicamente necessaria affinché il venditore possa procedere alla richiesta di dati tecnici, lasciando comunque la possibilità per il venditore, in circostanze eccezionali, di interpellare il distributore. In questo senso, sempre nell'ottica di rendere più rigoroso e corretto l'utilizzo del ricorso agli M01 e M02 da parte del venditore, si condivide il suggerimento rappresentato dall'AEEGSI in merito alla possibilità di verificare che il venditore abbia eseguito le ricerche a sua disposizione per il reperimento dei dati richiesti, ovvero qualora ne stia chiedendo la sola verifica. In tal senso, potrebbe essere sufficiente che venga riportata l'indicazione di quanto presente sul Portale del distributore o sul SII, e si dovrebbe prevedere che il Venditore non possa reiterare la medesima richiesta di dati tecnici già trasmessa al Distributore e da quest'ultimo già positivamente riscontrata (in tal caso il Distributore potrebbe, nel *feed-back* al Venditore, solo rinviare alla risposta già fornita).

Stante le predette criticità, Utilitalia, quindi, ritiene che qualsiasi decisione relativa al ricorso alle pratiche M01/M02 in assenza del reclamo scritto del cliente debba essere rimandata all'apposito gruppo di lavoro venditori-distributori.

Qualora l'AEEGSI volesse comunque ridurre le tempistiche di lavorazione degli M01 e M02, si ritiene necessario prevedere uno slittamento delle tempistiche proposte e un'estensione della finestra di efficientamento che porterà alla contrazione dei termini per la messa a disposizione dei dati dal distributore al venditore. Tempistiche più consone all'adeguamento dei sistemi e alla densità di adempimenti regolatori previsti per il 2017 – alcuni dei quali una volta a regime

potranno efficientare il processo in oggetto – servirebbero anche a garantire ai consumatori un assetto più rodato e una migliore qualità del servizio.

Sotto questo profilo, si evidenzia in particolare che risultano troppo ravvicinati gli *step* del 1/7/2017 e 1/1/2018 relativamente alla prospettata riduzione dello *standard* specifico di Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici “semplici” (ora del resto non previsto, e che sarebbe introdotto appunto dal 1/7/2017, nella misura pari a 10 gg. lavorativi, e che passerebbe, dopo soli 6 mesi, a 6 giorni lavorativi, con un ulteriore taglio pari al 40%) ed alla prospettata riduzione dello *standard* generale della gestione delle prestazioni M01 e M02 a seguito di reclamo telefonico (più correttamente, a seguito di richiesta verbale del cliente) che sarebbe introdotto il 1/7/2017 e che verrebbe tagliato, sempre dopo soli 6 mesi, di un ulteriore 40%.

Nell’ottica di assicurare coerenza al sistema, sarebbe pertanto opportuno che la decorrenza di tutte le implementazioni relative agli *standard* sulle richieste di dati tecnici, prospettate nel DCO in commento alla data del 1/1/2018, fosse pertanto posticipata, ad almeno il 1/1/2019.

Tempistiche di risposta motivata ai reclami e di rettifica di fatturazione, indennizzi automatici e canali di invio del reclamo

Al momento non risulta opportuno intervenire sugli standard di risposta ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione previste dal TIQV. Riteniamo che, nell’ottica di concentrare l’attenzione della Regolazione e degli operatori sulle misure prioritarie, tali proposte possano essere discusse successivamente in coerenza con la definizione, propedeutica per l’efficientamento delle tempistiche del trattamento dei reclami, dei flussi per la messa a disposizione dei dati tecnici all’interno dell’apposito tavolo tecnico tra venditori e distributori. Si condividono le proposte in tema di offerta di almeno un canale telematico per l’invio del reclamo.

Obblighi informativi degli operatori in relazione alle procedure ADR e al diritto all’indennizzo automatico

Rispetto all’obbligo di inserire l’informativa sulla disponibilità di procedure ADR nelle risposte ai reclami, non risulta chiaro quando queste ultime possano essere considerate esaustive. Tale elemento introduce infatti un grado di soggettività che determina confusione per l’operatore ma anche per il cliente.

In ogni caso riteniamo assolutamente opportuno prevedere che le informative sugli organismi ADR siano formulate in modo tale da garantire a equilibrata informazione ai clienti finali, evitando cioè formulazioni equivocate che potrebbero indurre inopinatamente questi ultimi a farvi ricorso anche in casistiche che non ne abbiano i requisiti, con effetti sull'intero sistema.

Promuovere la completezza e monitoraggio della qualità della risposta

Come già rappresentato, la proposta di un gruppo di lavoro formato interamente dalle Associazioni rappresentative dei consumatori e delle imprese e "solo coordinato dall'Autorità" per la definizione di criteri di una metodologia di valutazione condivisa non appare convincente. In particolar modo risulta non condivisibile l'indirizzo prospettato secondo cui l'analisi delle risposte sia rimessa alla disponibilità degli Sportelli delle associazioni consumeristiche, sia dal punto di vista operativo – dato che alcuni dei soggetti partecipanti potrebbero non avere le competenze tecniche per entrare nel merito di un reclamo e della risposta – che da quello sistemico, dal momento che tale valutazione sarebbe più simile all'indagine di *customer satisfaction* che ad una analisi oggettiva del grado di esaustività della risposta dell'operatore. Si ritiene pertanto che tale valutazione debba emergere *in primis* dalla stessa attività di *customer satisfaction*; e che eventualmente un ulteriore apporto valutativo non potrà che essere fornito, anche in ottica di assicurare una più completa rappresentatività delle posizioni, dalla partecipazione degli operatori, anche per il tramite delle loro Associazioni rappresentative. Inoltre, sarebbe utile che le Associazioni degli operatori siano coinvolte anche nella predisposizione delle interviste relative all'indagine di *customer satisfaction* che verrà affidata ad una apposita società di ricerca.

La classificazione dei reclami

Ferma restando la necessità di rispettare i vincoli che dovessero discendere da previsioni dell'ordinamento comunitario, si osserva che la classificazione proposta può essere utilizzabile solo nel suo primo livello; si rappresenta infatti che la successiva segmentazione delle casistiche (II livello) potrebbe risultare di fatto ingestibile e sottoposta ad un grado di discrezionalità (nell'individuazione della sottocasistica più adatta) che finirebbe per contrastare con le finalità di standardizzazione dell'attività classificatoria.

Inoltre, appare opportuno prevedere un *cluster* generico ("Altro"), nonché specificare come trattare i reclami multipli, aventi cioè ad oggetto più di un argomento (dal momento che un loro conteggio multiplo produrrebbe una distorsione in fase di rendicontazione).

In ogni caso, con diretto riferimento al Q15, non si ritiene opportuno inserire la classificazione all'interno del modulo reclami per evitare che l'inserimento di informazioni distoniche rispetto al contenuto del reclamo, da parte del cliente (che non è un soggetto dotato di adeguata *expertise* tecnica), finisca per fuorviare il gestore nel processamento del medesimo.

Il riassetto del disegno relativo alla risoluzione individuale delle controversie nei settori di competenza dell'Autorità

La centralità della conciliazione

La previsione di un secondo livello di reclamo incentrato sul ruolo della conciliazione appare condivisibile, nonché coerente con le disposizioni comunitarie e nazionali e sancito dalla stessa recente pubblicazione dell'apposito Testo integrato di settore (TICO).

Si tratta di una modifica estremamente innovativa e di grande impatto sui processi aziendali. Data anche l'importanza di questa riforma nel rapporto con i clienti finali, appare opportuno che sul tema si concentri in via prioritaria lo sforzo degli operatori in vista della sua effettiva applicazione dal 1 gennaio 2017.

Va inoltre segnalato che l'evoluzione della conciliazione, da strumento volontario di ricerca della risoluzione del contenzioso a tentativo obbligatorio propedeutico ad una eventuale azione giudiziale, comporta un approccio diverso allo strumento da parte sia del consumatore che dell'Azienda: il legame di reciproca "fiducia" sulla risoluzione del contenzioso era infatti attribuibile principalmente proprio alla volontarietà dello strumento. Anche alla luce di questo passaggio, si esclude la necessità di sanzioni di carattere reputazionale.

Le procedure speciali

Il canale dedicato alle procedure speciali è condivisibile laddove questo serva a non appesantire il sistema, cioè qualora questo sia effettivamente legato a situazioni in cui i dati necessari per la risoluzione della problematica siano disponibili nel sistema.

In questo senso, non si ravvisa l'utilità di inserire in tale ambito anche le richieste relative alle doppie fatturazioni e agli indennizzi automatici non erogati, che dovrebbero essere trattati all'interno dei normali livelli di reclamo.

Andrebbe inoltre esplicitato come si configura il rapporto tra le procedure speciali e il regime di tutele ordinario, in particolare se le procedure di cui in questo capitolo siano da considerare come reclami in termini di propedeuticità di questi ultimi per l'accesso agli organismi di conciliazione.

Infine, dal momento che il cliente che adisce una procedura speciale si aspetta una qualità della risposta anche in termini di tempistiche speculari a quella dei reclami, sarebbe opportuno prevedere una apposita regolazione anche per le attività affidate ad Acquirente Unico.

Le segnalazioni

La proposta di razionalizzazione delle segnalazioni è apprezzabile ed è ritenuta utile nei limiti in cui tali strumenti non rischiano di depotenziare altri canali che possono risolvere in maniera più diretta ed efficace le problematiche registrate dal cliente.

Il terzo livello

Rimandando la trattazione specifica del ruolo che dovrebbe svolgere codesta Autorità nel terzo livello "decisorio" all'apposito DCO, si intende rappresentare in questa sede il rischio di confusione per il cliente e di sovrapposizione con l'eventuale successivo ricorso alla sede giudiziale.

In particolare, andrebbero individuate in maniera specifica adeguate garanzie sull'attività istruttoria della quale sarebbe incaricato l'Acquirente Unico, anche in termini di trasparenza della Relazione che quest'ultimo dovrà compilare.