

**COMMENTI E OSSERVAZIONI AL 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'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO – ORIENTAMENTI FINALI PER I MERCATI ELETTRICO E GAS”**

Con il presente documento il Gruppo A2A esprime le proprie considerazioni in relazione alle proposte illustrate dall'Autorità nella consultazione in oggetto.

**Premessa**

Con la presente consultazione l'Autorità illustra le proprie proposte in merito all'evoluzione e razionalizzazione del sistema di tutela dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie, a seguito ed in coerenza con quanto illustrato nell'ambito della precedente consultazione 614/2015/E/com.

Con riferimento allo scenario di contesto evolutivo delineato, profondamente stravolto rispetto all'attuale situazione, A2A apprezza la preferenza accordata nei confronti della soluzione, nell'ambito di quelle a suo tempo prospettate, in grado di valorizzare il rapporto diretto tra gli operatori ed i propri clienti, a sfavore di modelli centralizzati di gestione delle controversie.

Si condivide inoltre la centralità assegnata allo strumento della conciliazione quale procedimento da prediligere per la gestione delle controversie tra clienti ed operatori nell'ambito del secondo livello di reclamo.

Con riferimento alle modifiche introdotte rispetto allo scenario vigente non si intravedono tuttavia i prospettati ed invocati margini di efficientamento. Tali modifiche si configurano alla stregua di repentine e forzate accelerazioni di alcuni istituti dell'attuale regolazione, e quindi della gestione dei relativi processi, in assenza di evidenze che le giustificano.

Si osserva, poi, come tale modello appaia esclusivamente accentrato intorno alla figura del venditore, convergendo verso questi l'intera gestione della controversia di primo livello nei confronti del cliente finale, in termini di raccolta delle istanze e loro classificazione, di gestione delle tempistiche complessive della pratica, e di coordinamento delle attività di comunicazione ed erogazione degli indennizzi automatici eventualmente dovuti al cliente. Ciò risulta evidente a partire dalla classificazione proposta dei reclami, che male si coniuga con l'operatività delle imprese di distribuzione.

Tuttavia è bene rilevare come il venditore non sia l'unico operatore interessato dalle controversie dei clienti, il reclamo di primo livello è, infatti, un istituto che parimenti interessa e coinvolge altresì l'impresa di distribuzione, la quale riceve e gestisce direttamente i reclami provenienti dai clienti finali. **A2A ritiene pertanto che il modello delineato rischi di creare confusione nei clienti, centralizzando nella sola figura**

**del venditore il punto di raccolta di tutte le istanze di disservizi nonché il responsabile ultimo delle tempistiche di risposta.**

Non sono, poi, condivisibili le tempistiche prospettate. **Non si intravedono infatti urgenti ragioni per avviare la disciplina con il grado di urgenza prospettato**, sia con riferimento all'impatto sui clienti finali, i quali sono già oggi interessati da profondi mutamenti in un contesto di riferimento in evoluzione forse eccessivamente rapida, sia con riferimento agli operatori, profondamente stressati dalle innumerevoli e concomitanti istanze di *compliance* regolatoria che stanno caratterizzando entrambi i settori.

Tra l'altro, tenuto conto che gli obiettivi di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami da parte dei venditori (da 40 a 30 giorni) decorrerebbero dal 1/1/2018 non si comprende il motivo di applicare già dal 1/1/2017 una riduzione delle tempistiche relativamente ad alcune tipologie di M02.

Tutto ciò premesso, con riferimento alle singole opzioni di intervento prospettate, si ravvisano le criticità nel seguito dettagliate.

## **Considerazioni in merito agli spunti di consultazione**

### **Parte I – Revisione della regolazione della regolazione sul trattamento dei reclami**

#### *a. Modifiche alla disciplina inerente la richiesta di dati tecnici al distributore*

Relativamente alla disciplina inerente la richiesta di dati tecnici al distributore di cui al TIQV ed alla RQDG l'Autorità introduce rilevanti modifiche prevedendo che:

- sia possibile effettuare una richiesta di dati tecnici a fronte di reclami telefonici, per dati acquisibili rapidamente e relativamente ai quali il venditore abbia già consultato tutte le informazioni disponibili, introducendo al riguardo uno standard generale di risposta;
- sia possibile effettuare una richiesta di dati tecnici anche nel caso in cui il venditore sia coinvolto in una procedura di conciliazione paritetica;
- le richieste di dati tecnici M02 siano differenziate per categorie di fattispecie semplici e complesse, e ne vengano contestualmente riviste le tempistiche di risposta in un percorso di riduzione della durata di 2/3 anni;
- sia allineato il livello degli indennizzi automatici nei settori elettrico e gas.

A2A condivide, in linea di principio, gli intenti dell'Autorità finalizzati ad una sempre maggiore tutela dei clienti e ad un progressivo aumento degli strumenti a disposizione degli stessi, e quindi gli interventi illustrati finalizzati ad un maggiore utilizzo della prestazione di messa a disposizione di dati tecnici da parte del distributore anche in circostanze non necessariamente coincidenti con la presenza di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazioni.

Non si condividono tuttavia gli assunti sottostanti laddove si afferma che la tale prestazione sia ad oggi poco utilizzata. Come documentato a codesta Autorità nell'ambito di incontri dedicati, nell'ambito dell'erogazione dei servizi di distribuzione

gas ed energia elettrica le società del Gruppo A2A hanno gestito un consistente numero di pratiche ben superiore alle migliaia rispettivamente per settore e per anno.

L'inclusione, con le tempistiche prospettate, di ulteriori fattispecie utili ai fini della presentazione di una richiesta di dati tecnici potrebbe comportare ingenti difficoltà gestionali, soprattutto con riferimento ai reclami telefonici. E' infatti, ad oggi, facoltà delle imprese di vendita avvalersi o meno dello strumento telefonico per accogliere reclami, ogni impresa potrebbe quindi adottare proprie prassi nei confronti dei clienti finali. In tale contesto all'impresa di distribuzione è impossibile strutturarsi, essendo i venditori per definizione intercambiabili sulla propria rete, ed adottando possibilmente ognuno una propria politica. **Tutto ciò a partire da gennaio 2017, in presenza di volumi di pratiche già rilevanti, in uno scenario di forte e forzata riduzione delle tempistiche di risposta, aggravata dall'introduzione di indennizzi.**

Non confortano in tal senso le misure introdotte al fine di scoraggiare un utilizzo improprio di tale istituto, non sono infatti ad oggi chiare le modalità con cui i venditori devono dare prova di aver effettivamente già consultato i dati a loro disposizione, ed essendo comunque le stesse in contraddizione con la RQDG laddove si prevede che *“La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal TIQV e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore”*.

**Sebbene si condividano gli intenti dell'Autorità, si ritengono pertanto tali interventi inattuabili, così come proposti.**

Cogliamo, inoltre, l'occasione per evidenziare nuovamente come **tali richieste comportino, da parte delle imprese di distribuzione, attività del tutto analoghe a quelle svolte ai fini della gestione dei reclami**, trattandosi delle medesime tematiche e richieste: la gestione di appuntamenti, l'invio di un prospetto storico dei consumi, spesso pluriennale, l'elenco delle prestazioni e degli eventi che hanno interessato il PoD/PdR, **attività tali da non consentire la prospettata riduzione delle tempistiche solo perché presentate in forma di M01/M02.**

Relativamente all'ipotesi di differenziazione della richieste di dati tecnici M02 per categorie di fattispecie semplici e complesse, il gruppo A2A, sulla base di una analisi condotta con riferimento alla propria attività, ha identificato alcune casistiche caratterizzate da attività con un maggior livello di standardizzazione, suscettibili quindi di limitate riduzioni di tempistiche. Tali casistiche comprendono:

- la richiesta di informazioni circa la titolarità dei POD/PDR, e la relativa data di decorrenza;
- la richiesta di informazioni generali inerenti il POD/PDR, quali il grado di accessibilità, lo stato di funzionamento della telegestione, e le informazioni inerenti i tentativi di lettura
- la richiesta di informazioni inerenti prestazioni e relative tempistiche;
- la richiesta di informazione relativamente alle interruzioni di fornitura occorse sul punto.

**Si intende, di conseguenza, che ogni altra tipologia di informazione diversa da quelle sopra elencate comporta attività più complesse e non può essere gestita con la riduzione delle tempistiche prospettata**, ivi incluse la richiesta di prospetti dei consumi anche inferiore a due anni o chiarimenti in merito alle operazioni di ricostruzione di consumi, prestazioni che includono attività di estrazione e verifica non comprimibili.

Con riferimento a quanto prospettato in materia di indennizzi ai clienti per mancato rispetto delle tempistiche di risposta da parte del distributore e del venditore, osserviamo quanto segue. Il documento propone che qualora, a causa del ritardo del distributore, il venditore non possa rispettare i termini di risposta al reclamo del cliente, avendo tuttavia presentato la richiesta di dati tecnici in tempo utile in relazione alla scadenza della stessa, lo stesso sarà tenuto a versare l'indennizzo previsto al cliente. Qualora invece, nonostante la mancato rispetto dei tempi da parte del distributore, sia comunque riuscito a rispettare i tempi per la risposta motivata, potrà trattenere l'indennizzo versato dal distributore.

A tale proposito ribadiamo quanto già osservato in Premessa relativamente all'opportunità, a nostro avviso, di mantenere separata, anche agli occhi dei clienti, la gestione delle istanze inerenti l'attività di vendita e distribuzione, e quindi le rispettive responsabilità e tempistiche. **Il mancato rispetto delle tempistiche di risposta per cause imputabili al distributore, ancorché precisato ai clienti, espone infatti la figura del venditore a un grave danno di immagine.** In ragione di ciò riteniamo opportuno mantenere, per il venditore, la possibilità di inviare una risposta interlocutoria al cliente, in caso di mancato risposta da parte dell'impresa di distribuzione.

Relativamente alla possibilità per il venditore di trattenere l'indennizzo versato dal distributore nel caso in cui la risposta venga comunque fornita entro le tempistiche previste, si osserva come tale fattispecie, ancorché ipotizzata dall'Autorità, non sia realisticamente fattibile in considerazione delle tempistiche prospettate. In aggiunta a ciò essa, ad oggi, non è coerente con quanto previsto dal TIQV laddove si afferma che il venditore è tenuto a trasferire al cliente gli indennizzi ad esso dovuti dal distributore.

Con riferimento, infine, agli indennizzi eventualmente dovuti relativamente alle richieste di dati tecnici in presenza di procedure di conciliazione, non è chiaro quali sarebbero i soggetti beneficiari di tale indennizzo.

*b. Modifiche alle tempistiche di risposta motivata ai reclami e rettifica di fatturazione, indennizzi automatici e canali di invio del reclamo*

Relativamente alla disciplina inerente la gestione dei reclami di cui al TIQV l'Autorità introduce alcune modifiche, prevedendo che:

- sia introdotto un sistema unificato per la classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni;
- sia eliminata la distinzione tra reclami semplici e complessi, e quindi la relativa differenziazione delle tempistiche di risposta;
- siano eliminati i termini fissati per l'inoltro al distributore della richiesta di dati tecnici, nonché le previsioni relative alla risposta preliminare;

- sia eliminata la tipologia “richieste di rettifica fatturazione”, ed il relativo standard;
- vengano riviste le tempistiche di risposta ai reclami ed al tempo di rettifica fatturazione, in un percorso di riduzione della durata di 2/3 anni;
- venga rivista la disciplina degli indennizzi relativamente ai termini di erogazione ed agli obblighi informativi nei confronti del cliente che ne abbia diritto;
- vengano introdotti nuovi obblighi informativi altresì in relazione alle procedura ADR a disposizione dei clienti.

Il gruppo A2A non condivide la proposta di eliminare la distinzione tra reclami semplici e complessi, non essendo corretto assimilare procedure gestionali e tempistiche laddove il venditore non è in grado di disporre di tutte le informazioni utili alla risposta del cliente. Tale proposta si configura come una semplificazione che non ha sottostanti nell'attività di gestione, laddove il venditore ha necessità di supporto tecnico da parte del distributore.

*c. Monitoraggio dell'Aeegsi e Rapporto annuale*

Al fine di rafforzare il monitoraggio della qualità delle risposte fornite ai clienti nonché l'andamento della disciplina nel suo complesso, l'Autorità intende sviluppare alcuni strumenti:

- l'avvio di un'indagine di *customer satisfaction* dedicata alla qualità delle risposte ai reclami fornite ai clienti;
- l'avvio di un'indagine sull'attività svolta dagli Sportelli qualificati della Associazioni dei consumatori;
- la predisposizione di una Rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie.

Con riferimento all'indagine proposta, si osserva quanto segue. **A nostro avviso non è corretto né opportuno sottoporre la disciplina della trattazione dei reclami ad una indagine di *customer satisfaction*, essendo tale indagine di natura soggettiva**, ed avendo il reclamo la naturale configurazione di una controversia, nell'ambito della quale una delle parti si attiva a partire da una insoddisfazione. Ciò a maggior ragione se il reclamo concerne disservizi, siano essi veri o presunti, dissensi inerenti gli importi fatturati, siano anch'essi fondati o meno, o disattivazioni per morosità. **L'indagine così come prospettata esula dalla fondatezza del reclamo, e si limita ad esaminare soggettivamente il grado di soddisfazione di un cliente “insoddisfatto”, configurando una palese contraddizione e non dando un valore aggiunto all'indagine.**

Eventuali analisi dovrebbero, a nostro avviso, essere condotte a partire dalla fondatezza del reclamo, sulla base di criteri oggettivi e pre-definiti.

Analogamente non ci pare adeguato affidare alle associazioni dei consumatori incarichi nell'ambito di tale monitoraggio, in ragione dell'elevata complessità, gestionale e regolatoria, delle questioni trattate, e della necessaria competenza e terzietà richiesta a tal fine.

## **Parte II – Il nuovo assetto della gestione e risoluzione delle controversie**

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).

Tuttavia, l'estensione del perimetro dei clienti coinvolti, che peraltro andrebbe a nostro avviso meglio definita, e l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione da parte degli operatori, pur in presenza di procedure di conciliazione paritetica efficaci, risulta di grande impatto sui processi aziendali.

Peraltro le esperienze effettuate dal gruppo con l'attuale strumento, conducono a richiedere una migliore organizzazione dello stesso, in considerazione anche della numerosità delle conciliazioni che lo Sportello si troverà a gestire. Dato anche l'impatto 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.

Pur riservandoci di esporre osservazioni più approfondite nell'ambito del documento di successiva pubblicazione di definizione della procedura di conciliazione si ritiene che l'operatore, pur obbligato, possa non presentarsi alla seduta conciliativa, chiedendo un eventuale rinvio della conciliazione. In ogni caso si ritiene opportuno procedere a sanzioni di carattere reputazionale, soltanto per gravi e reiterate violazioni commesse dagli operatori. La mancata comparizione in sede conciliativa non può ritenersi tale potendo avere motivazioni di tipo organizzativo o di mera opportunità, e non escludendo che la richiesta di conciliazione possa avere anche natura dilatoria; pertanto non si ravvisa la necessità di applicazione di sanzioni di carattere reputazionale.

Al contrario, si ritiene utile ed opportuna la partecipazione obbligatoria del fornitore di ultima istanza.

Riteniamo tuttavia essenziale che il cliente finale possa decidere di aderire a forme di conciliazione ADR derivanti dall'evoluzione normativa delle forme attualmente esistenti di conciliazione paritetica che, nel corso del tempo hanno dimostrato la loro efficacia di risoluzione delle controversie e con le quali gli operatori e le associazioni di consumatori stanno da tempo valorizzando la propria relazione allo scopo di mantenere un canale conciliativo agile e veloce per i consumatori.