

OSSERVAZIONI 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 in merito al documento in oggetto rilevano quanto segue:

Si apprezza il nuovo ruolo definito per lo Sportello del Consumatore che prevede un'attività da realizzarsi in coordinamento con l'assistenza e la gestione dei reclami già svolta dalle AACC, al fine di evitare inutili duplicazioni di attività e rafforzare, invece, sia la capacità complessiva del sistema di tutele offerte all'utenza (semplificando e chiarendo i ruoli svolti da ciascun attore coinvolto), sia la possibilità del consumatore di ottenere informativa e gestione reclami in tempi più brevi.

Non si ritiene invece condivisibile il fatto che possano rivolgersi allo Sportello del Consumatore soltanto un numero limitato di Sportelli delle AACC, in particolare il documento fa riferimento a quelli avviati nel progetto PQS. **Si ritiene invece indispensabile** che ciascuno sportello delle AACC, attivo e già facente funzioni di assistenza ai consumatori, possa operare in sinergia con lo Sportello del Consumatore, secondo la nuova modalità, così garantendo un pieno accesso alle tutele a tutti i consumatori. Si tratta di distinguere l'attività svolta da sportelli qualificati, come appunto quelli di PQS, ma non necessariamente legati ad un progetto. Pertanto si potrebbe procedere all'individuazione e all'inserimento di alcuni standard per gli sportelli che offrano un servizio ai consumatori per garantire assistenza di qualità e continua nel tempo, per poter arrivare ad un progressivo ampliamento del numero degli Sportelli delle AACC in rete con lo Sportello del Consumatore presso AU. Si potrebbe ad esempio ipotizzare un numero iniziale di due o anche uno sportello regionale per ciascuna Associazione dei Consumatori riconosciuta.

Ribadiamo di non ritenere quindi accettabile un percorso che non consenta a ciascuna Associazione riconosciuta a livello nazionale di poter offrire adeguata assistenza e tutele a tutti i propri iscritti a causa dell'esistenza di un limite (imposto da un delibera dell'AEEGSI) che costringerebbe il consumatore a rivolgersi soltanto ad alcuni Sportelli senza curarsi della scelta che sta a monte, quella della libertà di associarsi ad una Associazione. Si tratterebbe, a nostro avviso, addirittura di una previsione (individuata da una delibera AEEGSI) che rischierebbe di stridere non solo con la libertà di associarsi riconosciuta dal codice civile ma anche dalla stessa Costituzione Italiana.

Riteniamo sia utile ridefinire il rapporto Sportelli delle AACC/Sportello del Consumatore-AU secondo tre principi fondamentali:

1. Identificare standard per ampliare il numero di sportelli delle AACC previsti nel documento di consultazione, svincolandolo dal numero di sportelli previsti nel progetto PQS che, lo ricordiamo, è soltanto uno dei progetti promossi dall'Autorità, legato anche a vincoli economici e che non può quindi divenire il fulcro su cui costruire il nuovo sistema di tutele che riguarda/riguarderà la generalità dei consumatori. Sarebbe una visione miope che rischierebbe di svilire invece un percorso importante di trasformazione che sta caratterizzando il settore e che necessita di impegnare tutte le forze possibili, in particolare in prospettiva del nuovo mercato pienamente liberalizzato.

2. Gli sportelli così identificati – due/minimo uno per regione e per AACC - dovrebbero avere un rapporto su due livelli con lo Sportello del Consumatore: in prima istanza un contatto telefonico di chiarimento su casistiche specifiche orientato non solo alla soluzione del singolo caso ma anche alla formazione continua degli sportellisti che contattano lo Sportello e che acquisirebbero così una sempre maggiore capacitazione nella gestione dei reclami; un secondo livello, successivo al primo, in cui fra lo sportellista dell'Associazione Consumatori e lo Sportello del Consumatore dovrebbe esserci uno scambio anche documentale per poter gestire il caso. Questo secondo livello avrebbe il vantaggio di evidenziare anche alcune criticità formative delle AACC e poter indirizzare l'annuale attività di formazione già prevista da progetti dell'Autorità in maniera più fattiva.

3. La sinergia dovrebbe poi portare a sviluppare le segnalazioni, individuali e collettive, da indirizzare all'AEEGSI. Le segnalazioni individuali rientrerebbero nella gestione ordinaria dei singoli casi tra AACC e Sportello del Consumatore-AU; quest'ultimo potrebbe poi segnalare casi particolarmente gravi o casi c.d. seriali oppure casi che, pur non essendo seriali, rivestono comunque particolare rilevanza evidenziando criticità di sistema. Le segnalazioni collettive verrebbero presentate dalle AACC anche in virtù di una attività di collaborazione con lo Sportello che potrebbe concretizzarsi in un tavolo tecnico permanente di lavoro. In entrambi i casi, di segnalazioni individuali e collettive, le AACC dovrebbero collaborare nella fase istruttoria con lo Sportello per predisporre un dossier più completo possibile per l'AEEGSI.

Tale sistema garantirebbe sia il ruolo delle AACC sia quello dello Sportello del Consumatore, assicurando efficacia ed efficienza al complessivo sistema delle tutele per il consumatore finale.

Evidenziamo poi che il Decreto Legislativo 130 del 2015 offre una nuova prospettiva di evoluzione della conciliazione paritetica nell'ambito dei sistemi ADR. Riteniamo essenziale che il consumatore sia informato della possibilità di avvalersi di sistemi gratuiti e veloci, tra l'altro previsti come obbligatori e propedeutici per poter accedere alla via giudiziaria. Sotto questo profilo **riteniamo opportuno inserire l'obbligo** di fornire le informazioni relative ad entrambi i sistemi gratuiti, conciliazione paritetica e servizio conciliazioni, all'interno delle condizioni generali di contratto, sui siti web delle aziende e in tutte le risposte che le aziende spediscono ai clienti che chiedono chiarimenti o formulano un reclamo. Sappiamo infatti che le aziende spesso non forniscono risposte esaustive e non consideriamo utile ed opportuno non vincolarle a fornire sin da subito tale informativa al consumatore, che potrebbe scegliere di accedervi a partire dalla prima risposta non esaustiva. **Riteniamo che tale prassi** sarebbe un ulteriore incentivo a limitare risposte non esaustive da parte degli operatori.

Infine, sempre in merito alle procedure di conciliazione, **rappresentiamo l'importanza di inserire casistiche specifiche** (es. Procedure speciali) **con tempi ridotti** per tutti i casi in cui si evidenzia una risposta chiara, inequivocabile e non incontrovertibile fornita al consumatore dallo Sportello del Consumatore- AU, anche tramite le AACC. In questi casi una procedura conciliativa, o presso il servizio conciliazioni, ridotta in termini di tempistica potrebbe essere prevista senza nocumento per l'azienda, visto che la stessa è già informata dell'esito del reclamo.

Roma, 30 giugno 2016

Cordiali saluti

ADICONSUM
ADOC
ALTROCONSUMO
ASSOCONSUM
ASSOUTENTI
CITTADINANZATTIVA
CODACONS
CODICI
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI