

**RISPOSTA DI 2i RETE GAS S.p.A. 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'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

2i Rete Gas, pur senza presentare risposte a ciascuno dei singoli spunti del documento di 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"* (di seguito DCO), ritiene comunque opportuno formulare di seguito alcune osservazioni riguardanti taluni aspetti del processo di trattazione dei reclami e relative in particolare alla gestione delle richieste di dati tecnici di tipo "M02" ricevute dalle imprese di vendita a seguito di reclami scritti di clienti finali.

Richiamando le osservazioni già formulate in risposta al precedente documento per la consultazione 15 dicembre 2015 614/2015/E/com e le considerazioni espresse nell'ambito degli incontri di approfondimento svolti dagli uffici dell'Autorità con gli operatori nei mesi scorsi, si ritiene di evidenziare:

- come possibili elementi per il miglioramento dei flussi informativi e anche per una maggiore efficacia e fruibilità della risposta fornita - ove previsto - dal distributore, l'introduzione di una classificazione/tassonomia predefinita per l'inoltro delle richieste di "altri dati tecnici" da parte delle imprese di vendita e l'introduzione dell'obbligo, in capo a queste ultime, di allegare sempre alle richieste di dati tecnici (in tutto o per la parte di pertinenza) il reclamo inoltrato dal cliente finale;
- come elemento di contrarietà a svincolare la prestazione dalla presenza di un reclamo scritto (in assenza dell'introduzione dell'obbligo, per le imprese di vendita, di formulare le richieste identificando per ciascuna di esse la relativa tipologia sulla base di una classificazione/tassonomia predefinita), il prevedibile enorme incremento delle richieste da gestire (che potrebbero più che decuplicare, sulla base dei dati già evidenziati all'Autorità nell'ambito degli approfondimenti tecnici tenutisi nei mesi scorsi).

In relazione, poi, all'ipotizzata revisione del quadro di riferimento per la gestione delle controversie, sia per i clienti finali che per gli operatori, con la previsione di eliminazione dell'alternatività tra reclamo di seconda istanza verso lo Sportello per il consumatore e tentativo conciliativo, demandando al secondo livello esclusivamente la procedura conciliativa, si rileva che il conseguente necessario allargamento della platea di soggetti titolati ad esperire tali conciliazioni (pagina 28 del DCO *"Parte II - Il nuovo assetto della gestione e risoluzione delle controversie"*) presenta il rischio - da non sottovalutare - che i conciliatori, vista la specificità della materia e dei risvolti inerenti le forniture elettriche e gas, possano non sempre disporre delle competenze adeguate alla soluzione delle controversie.

Si riportano di seguito le risposte agli spunti di consultazione d'interesse.



Q1. Si concorda sulla riformulazione delle regole attualmente previste dal TIQV che conducono 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?

In via preliminare si evidenzia che non sussistono particolari contrarietà all'eliminazione del termine fissato per il venditore per l'inoltro al distributore della richiesta di dati tecnici, nonché per l'eliminazione delle previsioni del TIQV relative alla risposta preliminare.

Tuttavia, in relazione alla facoltà del venditore di classificare, ai fini della rendicontazione relativa alle cause di mancato rispetto dello standard specifico "tempo di risposta motivata ai reclami scritti", le risposte tardive come cause imputabili "al ritardo del distributore", si esprimono perplessità circa la non chiara individuazione delle responsabilità che ne deriverebbe in tal caso, con i possibili conseguenti problemi. Non si esprime pertanto una contrarietà di principio a tale previsione, purché sia confermata l'attuale modalità di reportistica stabilita dal TIQV, con la distinzione dei tempi in capo ai diversi operatori della filiera.

Non si condivide invece la previsione di consentire al venditore di effettuare una richiesta di dati tecnici anche in assenza di reclamo scritto del cliente finale, ma a fronte di un reclamo/richiesta telefonici dello stesso cliente finale. Infatti, oltre a ribadire quanto ricordato nelle osservazioni di carattere generale, si evidenziano le seguenti criticità:

- impossibilità a tracciare le azioni del venditore che, prima di inoltrare la richiesta all'impresa di distribuzione, dovrebbe dare evidenza di avere consultato tutte le informazioni già messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati comunque accessibili;
- distinzione tra caso semplice e caso complesso non immediatamente identificabile al momento della chiamata telefonica;
- esposizione alla variabilità delle *performances* dei call center delle imprese di vendita (non risultano rari casi complessi, in cui spesso i clienti finali contattano direttamente l'impresa di distribuzione su *input* di quella di vendita, che non ha magari inquadrato quale sia la problematica oggetto della richiesta).

Inoltre si osserva che la limitazione del perimetro delle richieste M01 e M02 a cosiddetti "casi semplici", risulta apparentemente poco utile. Sulla base dall'esperienza maturata negli anni come impresa di distribuzione, i cosiddetti "casi semplici" sono normalmente gestiti senza richieste di M01 e M02, in quanto necessitano di dati facilmente reperibili dai portali dei distributori (tipicamente dati di lettura, stato del misuratore, ecc.).



In merito alla possibilità per il venditore coinvolto di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede di conciliazione paritetica, non si esprime contrarietà al riguardo, purché venga introdotto l'obbligo per il venditore di allegare il reclamo del cliente o estratto del medesimo.

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?

In relazione alle casistiche individuate per identificare richieste M02 complesse, per le quali verrebbe mantenuto lo standard di messa a disposizione dati tecnici di 15 giorni lavorativi, si evidenzia che andrebbero esplicitate e comprese le motivazioni alla base della scelta di considerare come complesse le richieste di verifica dei dati di misura per periodi temporali superiori a 2 anni, in quanto la complessità non è direttamente collegata al periodo di riferimento, ma è specifica caso per caso.

Si esprime peraltro notevole perplessità sulle richieste relative a reclami inviati dal medesimo cliente finale o dal medesimo delegato per più di 10 pdr; infatti ai fini di una più corretta gestione, anche alla luce della possibile diversità di problematiche da un pdr all'altro, si ritiene necessario garantire l'univocità della richiesta (ovvero una richiesta M01 o M02 per singolo pdr).

Non si condivide, inoltre, il percorso di progressiva riduzione delle tempistiche relative allo standard messa a disposizione dei dati tecnici, in quanto si ritiene che le attuali tempistiche di gestione delle richieste M02 - che comprendo al momento sia casistiche semplici che casistiche complesse - risultino già adeguate e ragionevoli (a fronte di casistiche complesse vengono fornite risposte di qualità in tempi ritenuti del tutto congrui). Ciò sembra confermato anche dai dati statistici sulla gestione delle richieste di dati tecnici da parte delle imprese di distribuzione.

Lo sdoppiamento delle richieste M02 in "semplici" e "complesse" con una riduzione a 10 gg dei tempi a disposizione delle imprese di distribuzione per la gestione delle cosiddette "semplici", infine, presenta il rischio di un'eccessiva contrazione dei tempi per la verifica - ove necessario - dell'allineamento delle informazioni che, stante la complessità delle attività gestite, possono essere presenti su differenti applicativi e/o sistemi informatici; quindi, in definitiva, il rischio di una minore qualità della risposta. Pertanto si ritiene che un simile sdoppiamento, con contestuale riduzione dei tempi a disposizione, non renderebbe maggiormente "virtuoso" il processo.

In ultima analisi, qualora fosse tuttavia confermato l'orientamento di sdoppiare le richieste di M02, riteniamo necessario venga prevista una causale di inammissibilità nell'attuale standard di comunicazione per le richieste M02 "semplici" che da analisi del distributore dovessero risultare invece "complesse".

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

In relazione alla classificazione di 1° e 2° livello, ove questa debba essere adottata anche dai

distributori, si evidenzia che la stessa, per quanto riguarda l' "Argomento (1° livello)" dovrà essere integrata prevedendo anche la casistica "non di competenza", mentre per quanto riguarda in particolare il "Sub argomento (2° livello)" dovrà essere maggiormente dettagliata e completata con altre casistiche al momento non rappresentate (ad esempio relative a: preavviso e/o durata delle sospensioni programmate, sospensioni non programmate, caratteristiche del gas distribuito, impatto ambientale dell'attività, ecc.).

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?

Dato l'elevato numero di reclami provenienti dai fornitori di ultima istanza, riteniamo necessario il trattamento obbligatorio sul secondo livello.

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?

In relazione ad eventuali ulteriori procedure speciali informative possibili, si evidenzia ad esempio che l'Acquirente Unico potrebbe rispondere autonomamente a tutte quelle richieste inerenti la titolarità del pdr e l'attivazione dei servizi di ultima istanza (sulla base delle comunicazioni previste dalla recente deliberazione 418/2015/R/com) e inerenti la fornitura in generale (dati anagrafici del cliente finale, venditore, consumo annuo, stato contrattuale, etc.).

In relazione alla procedura speciale di cui alla scheda 3 del DCO, non si comprendono perché non esplicitate – e quindi non si possono allo stato condividere – le motivazioni alla base della riduzione a 15 giorni lavorativi del tempo a disposizione del distributore per fornire una risposta ai quesiti inoltrati dallo Sportello.