

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema
idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

e-mail: consumatori@autorita.energia.it

13 Giugno, 2016

Osservazioni di E.ON al DCO 225/2016/e/com_ Orientamenti finali per la riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extra-giudiziale delle controversie nei settori regolati

Spett.le Autorità

si riportano di seguito le osservazioni di E.ON in merito agli orientamenti espressi nel documento in oggetto, articolati in considerazioni di carattere generale ed osservazioni ai singoli spunti in consultazione.

Osservazioni di carattere generale

L'impianto delle modifiche che si intendono apportare al sistema di tutele si ritiene condivisibile nella cornice identificata per ciascun orientamento, sebbene alcune misure volte a conseguire lo schema finale risultano ad oggi rinviate a sedi di approfondimento tecnico dedicate.

Si condivide l'approccio graduale di introduzione degli elementi di affinamento dello schema di tutele, anche in considerazione delle previsioni del DDL Concorrenza in corso di approvazione, ma, rispetto allo scaglionamento prospettato di implementazione che vede l'avvio della riduzione di alcune tempistiche e dell'incremento degli obblighi informativi nel corso del 2017, si auspica una visione di insieme del Regolatore idonea a tenere in debita considerazione alcuni aspetti quali:

- l'adeguamento dei sistemi operativi richiesto dalle rilevanti modifiche regolatorie di prossima introduzione e la messa a punto delle modifiche ai sistemi dovute alle recenti disposizioni che hanno lasciato agli operatori margini temporali di adattamento molto limitati;
- la quantità delle informazioni indirizzate ai consumatori finali, relative alla fornitura delle commodity, ai servizi aggiuntivi, alle componenti fatturate.

Un contesto caratterizzato dalle dinamiche appena riportate è in grado di incidere significativamente sulla qualità percepita dai consumatori e resa dai venditori e dai distributori nella gestione dei reclami.

Si consideri inoltre che l'impianto proposto richiede agli esercenti il servizio di vendita la realizzazione di un legame con il consumatore finale secondo una relazione aggiuntiva rispetto a quella che ha caratterizzato ad oggi la dinamica della gestione dei reclami che invece ha visto il cliente cercare un'interfaccia con il venditore.

Il venditore si troverebbe a completare la richiesta di dati relativa al reclamo, attraverso il confronto con il cliente, al fine di restituire al distributore la maggiore completezza possibile rispetto alla questione da chiarire.

In considerazione di quanto appena esposto potrebbe essere opportuno rimandare la standardizzazione della classifica dei reclami ad un momento di approfondimento tecnico finalizzato ad un successivo consolidamento di una casistica generalizzata di classificazione dei reclami, mantenendo per il 2017 le classificazioni già predisposte dai singoli esercenti la vendita.

Osservazioni ai singoli spunti in consultazione

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?

Si condividono le proposte agli spunti riportati.

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?

Si condivide la proposta relativa allo standard di messa a disposizione dei dati tecnici M02, ma, nell'ambito della prima individuazione delle categorie complesse, non si comprendono le ragioni sottese all'ultima categoria identificata nella parte in cui si specifica un numero di richieste relative a più di dieci POD/PdR. Si propone di circostanziare il requisito dimensionale di qualifica della categoria, chiarendo se per una numerosità inferiore a 10 la tipologia sia M01.

Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche standard proposto.

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?

Si condivide quanto proposto dall'Autorità nell'interesse del cliente, evidenziando al contempo che il maggior impegno richiesto all'esercente il servizio di vendita si tradurrà in un incremento dei costi operativi per l'adeguamento dei sistemi.

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

Si chiede un chiarimento rispetto alla identificazione del caso in cui nella risposta il venditore ritenga che non sia stato possibile risolvere il caso proposto.

Si ritiene necessario evitare casi in cui in buona fede il venditore dovesse ritenere risolto il caso, in presenza tuttavia di diversa opinione del consumatore.

Si chiede inoltre di specificare se per la informativa riguardante gli indennizzi automatici il venditore sia obbligato ad informare il consumatore calcolando ed indicando la decorrenza per il singolo reclamo o possa riportare la formula standard del riferimento di 6 mesi, lasciando al consumatore il calcolo puntuale.

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 quanto proposto per la costituzione di un Gruppo di Lavoro e si auspica la creazione di cluster di imprese e di practices idonee a costituire uno strumento di valido efficientamento nella gestione dei reclami da parte dei venditori.

Con riferimento alla struttura dell'indagine pilota di customer satisfaction si invita l'Autorità a specificare le forme di acquisizione del consenso nel caso dei reclami.

Il rapporto cliente-venditore in tali casi, a differenza che per l'ambito call center, non sarebbe antecedente alla interazione ma successivo, in esito al reclamo.

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.

Non si ritiene utile aggiungere complessità operativa alle classificazioni utilizzate dai venditori a partire dal 2017. Per le considerazioni espresse in premessa si ritiene auspicabile la revisione delle classificazioni per la definizione di uno standard a partire dal 2018, utilizzando appositi tavoli tecnici nel corso del 2017 per realizzare un confronto costruttivo tra i diversi operatori.

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

Si concorda con la proposta di struttura del Rapporto delineata nel documento.

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?

Si condivide la previsione proposta per il caso in cui il venditore non giustifichi la propria assenza.

Non si ritiene necessario definire sanzioni di carattere reputazionale.

Si concorda con l'approccio relativo ai fornitori di ultima istanza.

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?

Si concorda con la proposta di introduzione delle procedure speciali relative alla doppia fatturazione ed agli indennizzi non erogati.

Non si ravvisano ulteriori procedure speciali che potrebbero essere previste.

Non si ritiene di poter suggerire miglioramenti delle procedure relative al bonus ed agli indennizzi non erogati.

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

Si concorda con la proposta dell'Autorità.

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?

Si ritiene di non poter identificare ulteriori filtri per il ricorso al terzo livello decisorio, rinviando ogni considerazione in merito alla ulteriore consultazione che l'Autorità vorrà pubblicare nel corso del 2017 anche per la definizione del Regolamento di riferimento di procedura.

Distinti saluti