



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa

OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE AEEGSI 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

Il presente documento sulla riforma degli strumenti di tutela a disposizione dei clienti finali del mercato retail dell’energia ha raccolto gli esiti della precedente consultazione sul tema ed è stato in parte corretto alla luce delle osservazioni mosse dagli stakeholders in quella sede.

Il sistema che l’Autorità per l’energia elettrica, il gas ed il sistema idrico propone, quindi, pur restando inalterato rispetto alla centralità della conciliazione quale strumento principale per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, appare più coerente rispetto alle esigenze dei clienti finali, con particolare riguardo alla necessità di fornirli di strumenti efficaci e tempestivi di tutela.

In relazione al **primo livello di tutela**, del reclamo diretto al fornitore, emerge in maniera significativa l’orientamento dell’Autorità a rafforzare il reclamo diretto al fornitore al fine di risolvere già nella fase iniziale le problematiche insorte nel rapporto commerciale tra cliente e fornitore di energia.

Una efficace implementazione di questo livello dovrebbe consentire di ridurre il numero di reclami che accedono al livello successivo e, potenzialmente, al contenzioso. Si evidenzia, però, che negli anni il reclamo di primo livello si è rivelato spesso inefficace per la soluzione delle problematiche del cliente finale.

Si apprezza l’intervento di semplificazione procedurale che elimina la distinzione tra reclami semplici e reclami complessi, poiché fornisce una disciplina unica e più accessibile, nonché una tempistica omogenea, così come le altre soluzioni “tecniche” pensate per migliorare la risposta ai reclami ; tuttavia riteniamo che per raggiungere l’obiettivo l’intervento dell’Autorità dovrebbe essere più coraggioso..

Il rafforzamento del primo livello non passa soltanto attraverso l’adozione di soluzioni “tecniche”, che non consentono di per se stesse la conclusione positiva del reclamo. Piuttosto è fondamentale la qualità delle risposte fornite, che non può essere sempre garantita dal ricorso

agli standard individuati dall'Autorità. Il fornitore deve impegnarsi ad articolare risposte più tagliate sul caso concreto oggetto del reclamo e fornire così risposte soddisfacenti per il cliente, che non avrà necessità di adire i livelli successivi di tutela.

In tal senso, è assolutamente condivisa l'ipotesi che l'Autorità strutturi un monitoraggio permanente della qualità delle risposte, che fornisca dati reali sul livello di reclami conclusi, sul livello di effettiva risoluzione delle problematiche e sulla effettiva soddisfazione del cliente. Monitoraggio che consentirebbe anche di effettuare il rating della prestazione di ciascun operatore attivo al mercato, con possibilità di rendere note le "classifiche" quale forma di sanzione reputazionale a carico degli operatori meno virtuosi.

Infine, si coglie l'occasione per ricordare all'Autorità che il rafforzamento dell'efficienza del primo livello di tutela passa inevitabilmente attraverso la riduzione dei termini previsti per la risposta al cliente finale; riduzione che il regolatore fissa in prospettiva a partire dal 2018, ma che sarebbe utile rendere subito effettiva.

Gli attuali 40 giorni previsti per la risposta del fornitore, infatti, nell'ipotesi di attivazione di tutti i livelli di tutela previsti dalla riforma, vanno sommati ai 30 previsti per la fissazione della prima udienza in sede di conciliazione ed ai 90 previsti per la conclusione della conciliazione stessa. 160 giorni, che diventano 210 nel caso in cui il reclamo di primo livello riguardi la rettifica di fatturazione. Si tratta di tempi troppo lunghi.

Per quanto riguarda il **secondo livello di tutela**, riterremmo preferibile che lo Sportello reclami, come già manifestato in risposta al precedente documento, venisse destinato quale strumento ad hoc per le problematiche delle PMI. L'ipotesi di riservare tale strumento al trattamento dei reclami connessi alle procedure speciali potrebbe risultare una soluzione alternativa laddove venissero ricomprese in tale fattispecie un ampio spettro di casistiche, incluse quelle connesse alla fatturazione.

Per quanto riguarda il **terzo livello decisivo** espletato dall'Autorità, l'ammissione solo su istanza di una delle parti coinvolte in una controversia che non è stata risolta in sede di conciliazione limita fortemente l'accesso, limitando de facto anche la possibilità di tutela del cliente finale, che non viene così compensato per la perdita di tutela a seguito della soppressione dello Sportello reclami.

Positivo è infine il giudizio sull'ipotesi che l'Autorità destini parte delle risorse del Fondo sanzioni per la costituzione, sperimentale in una prima fase, di sportelli dedicati alle PMI, come più volte richiesto dalle stesse organizzazioni di rappresentanza delle imprese, e per programmi di formazione per l'attività di consulenza prevista per l'help desk, dato il ruolo di facilitatori che le associazioni di categoria possono svolgere presso i propri associati per diffondere la conoscenza del nuovo sistema di tutele.