

Osservazioni al DCO 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 generali

Ringraziando per l'ulteriore utile opportunità di confronto offertaci, condividiamo l'iniziativa dell'Autorità, in linea con l'evoluzione del quadro normativo nazionale ed europeo, volta a promuovere un'evoluzione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Purtroppo ribadiamo la necessità di estendere la possibilità di accesso ai servizi di conciliazione anche alle società di vendita per la risoluzione di controversie, che comunque interessano la risoluzione di problematiche riguardanti il cliente finale, verso le Società di Distribuzione a seguito di risposte insoddisfacenti, incomplete o inconcludenti.

Generalizzando, per quanto espresso in questo documento di consultazione, condividiamo la linea di intenti di codesta Autorità consapevoli del difficile percorso intrapreso e della complessità, delicatezza e significatività delle problematiche affrontate.

Siamo altresì consapevoli che, nella strada ormai intrapresa di totale liberalizzazione del mercato, siano necessari maggiori riguardi e ulteriori tutele, rispetto a quelle attuali, nei confronti dei consumatori finali definendo però meglio ed in modo puntuale gli ambiti di competenza e non solo colpevolizzando chi detiene i contatti diretti con gli utilizzatori finali cioè le controparti commerciali. È proprio in ottica non solo di risposte più complete ed esaustive ma di una reale e felice risoluzione della problematica del prosumer che auspichiamo un maggior coinvolgimento delle società di distribuzione e un reale obbligo di avere parte attiva e risolutiva nelle controversie che li interessano in prima persona legittimando la possibilità per la controparte commerciale di chiamarle in causa in prima battuta.

Osservazioni in dettaglio

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?

Risposta Q1-Q2-Q3-Q4: Riteniamo condivisibile l'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi. In tal caso riteniamo debba essere data al venditore la possibilità di inserire nelle risposte motivate l'eventuale mancata o parziale risposta da parte della società di distribuzione e che questa motivazione venga considerata valida nei livelli successivi di risoluzione delle controversie, pertanto riteniamo condivisibile l'aggiunta di una categoria specifica di causa per ritardo nella risposta al reclamo scritto imputabile alla Società di Distribuzione.

Riteniamo infine condivisibili gli indirizzi per i quali le società di vendita possano inoltrare richieste di dati tecnici anche a seguito di telefonata del cliente finale o in fase di conciliazione.

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?

Risposta Q5-Q6: Riteniamo soddisfacente la classificazione delle richieste in semplici e complesse e la relativa differenziazione delle tempistiche di risposta e condividiamo appieno il percorso di riduzione di tali tempistiche.

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?

Risposta Q7-Q8-Q9-Q10: Concordiamo con la progressiva riduzione dei termini ultimi per fornire risposta scritta ai reclami e condividiamo la necessità di uniformare le tempistiche di corresponsione degli indennizzi automatici.

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

Risposta Q11: Condividiamo l'utilità di una rendicontazione 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?

Risposta Q12: Riteniamo ogni possibilità di confronto una ottima occasione di condivisione.

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.

Risposta Q13- Q14- Q15: Condividiamo appieno le tempistiche di implementazione della classificazione dei reclami da un primo ad un secondo livello che, così elencata, risulta completa.

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

Risposta Q16: Riteniamo il rapporto così strutturato sufficientemente esaustivo e completo.

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?

Risposta Q17- Q18- Q19: Ritenendo per la Scrivente fondamentale tentare di ottenere una risoluzione della controversia in fase conciliativa vediamo con favore le proposte di accesso automatico al terzo livello di risoluzione per quelle problematiche ferme a causa dell'assenza di uno degli operatori coinvolti.

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?



Risposta Q20- Q21- Q22: L'introduzione nelle procedure speciali delle casistiche di "doppia fatturazione" e "indennizzi non erogati" non che delle problematiche relative al bonus sociale va a completare in modo esaustivo il quadro delle controversie più delicate per i clienti finali.

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

Risposta Q23: Concordiamo con gli indirizzi presentati.

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?

Risposta Q24- Q25- Q26: Condividiamo i filtri anticipati nel DCO 614/2015 e le casistiche presentate.

ILLUMIA SpA

Illumia S.p.A.
Via Galliera, 89
40121 Bologna

Servizio Clienti
800.046.640 da telefono fisso
051.04.04.040 da cellulare
Fax 051.19984105
www.illumia.it