

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS, pur rilevando come alcuni degli orientamenti espressi del Regolatore possano risultare generalmente condivisibili in un'ottica di razionalizzazione del sistema di tutela dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami, ribadisce le proprie perplessità rispetto al depotenziamento dello Sportello del consumatore. Pur alla luce delle rilevazioni dell'AEEGSI rispetto ai livelli di autonomia dello strumento nell'anno 2015, si esprime infatti forte apprezzamento per la flessibilità che lo contraddistingue nelle tempistiche e nelle modalità di interazione con gli operatori. Ad avviso della scrivente, la funzione di "filtro" potrebbe esser ricompresa nell'ambito del Servizio Conciliazione, prevedendo, solo a valle di un primo tentativo di risoluzione sulla base dell'analisi documentale, la convocazione di un "incontro" telematico per i casi in cui si accerti il carattere negoziale delle controversie. Successivamente, potrebbe essere attivabile un terzo livello decisorio, impugnabile presso la giustizia ordinaria, a fronte di un'immotivata mancata partecipazione alla procedura conciliativa da parte dell'operatore o nel caso di comune accordo tra le parti (cliente ed operatore), ferma restando la necessaria introduzione di una soglia economica di ammissibilità che sia commisurata al costo per il Sistema della gestione della pratica.

In linea con tali premesse, in un'ottica di fattiva collaborazione, si riportano di seguito alcune considerazioni di dettaglio con riferimento ai quesiti specifici posti in consultazione.

Risposta ai quesiti posti in consultazione

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

ASSOGAS, anche a fronte dei chiarimenti espressi nel DCO in esame circa la gestione degli indennizzi nell'ipotesi di ritardo del venditore nella risposta al reclamo scritto per cause imputabili al mancato rispetto dei termini previsti per le comunicazioni dei dati di pertinenza da parte del distributore, ritiene l'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi condivisibile. La soluzione prospettata dal Regolatore, che consentirebbe ai venditori di trattenere l'eventuale differenza tra l'indennizzo corrisposto dal distributore per il ritardo nella risposta alla richiesta di informazioni e quanto versato dal venditore al cliente finale per la tardiva risposta al reclamo, determinerebbe infatti una responsabilizzazione del singolo operatore della filiera rispetto alle attività di propria competenza.

Si concorda, inoltre, con la definizione di una categoria specifica di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto, nei casi in cui questo sia imputabile al distributore.

Relativamente all'orientamento espresso dal Regolatore in favore di un'estensione della possibilità di richiedere dati tecnici al distributore anche a fronte di segnalazioni telefoniche del cliente, si rileva un presumibile aggravio gestionale per il distributore di difficile quantificazione. Anche in linea con quanto proposto dal Regolatore, dovrebbero, inoltre, essere comunque escluse dalle previsioni relative ai tempi di risposta tutte le fattispecie in cui fosse successivamente dimostrabile l'accessibilità del venditore ai dati oggetto della richiesta sulla base di comunicazioni precedentemente già inoltrate dal distributore.

Non si rilevano, invece, particolari controindicazioni rispetto all'ipotesi di richieste dati nei casi di conciliazione paritetica.

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 generale, si nutrono forti perplessità circa gli orientamenti relativi ad una riduzione delle tempistiche di risposta da parte del distributore alle richieste di dati tecnici pervenute. I termini ultimi attualmente vigenti appaiono infatti adeguati allo svolgimento di un'attività di analisi ponderata della richiesta ed all'inoltro di risposte complete ed esaustive da parte delle imprese di distribuzione.

Qualora il Regolatore intendesse comunque confermare il proprio orientamento che, tra l'altro, determinerebbe l'introduzione di un'ulteriore categoria di richieste dati (M02 semplici), riterremmo opportuno che, diversamente da quanto ipotizzato, fossero individuati, nell'ambito di un gruppo di lavoro *ad hoc*, i casi per i quali siano sufficienti tempi gestionali inferiori. Anche per ragioni di prudenza connesse alla generale revisione della normativa in vigore, non si condivide infatti l'approccio proposto dal Regolatore relativo all'attribuzione del carattere di residualità alla categoria delle richieste identificate come "semplici" rispetto a quelle esplicitamente definite come "complesse".

Si ribadisce peraltro la necessità di introdurre, unitamente all'eventuale riduzione delle tempistiche, la possibilità per il distributore di comunicare la sospensione dei termini nei casi in cui, per oggettive difficoltà non imputabili al suo operato (ad es. misuratori non accessibili), non sia possibile rispettare gli standard definiti dal Regolatore.

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?

In generale, alla luce delle considerazioni già espresse relativamente alla possibilità per il venditore di trattenere la differenza tra gli indennizzi versati dal distributore e quelli erogati al cliente, si ritiene generalmente condivisibile la riconduzione delle richieste di rettifica di fatturazione alle fattispecie dei reclami. Tale intervento contribuirebbe a risolvere alcune delle criticità già segnalate dalla scrivente in risposta al documento per la consultazione 614/2015/E/com in relazione all'attuale impossibilità per il venditore di sospendere i termini dello standard della fattispecie analizzata contestualmente all'inoltro di una richiesta dati al distributore.

Si manifestano, tuttavia, alcune perplessità relativamente alla previsione di un doppio indennizzo a fronte della tardiva risposta alla richiesta di rettifica di fatturazione ed al tardivo recepimento in bolletta di tale rettifica. Si rileva infatti come i comportamenti censurati, pur non coincidendo, derivino da un unico reclamo del cliente e pertanto, nel caso specifico, si propone l'erogazione nei confronti del cliente finale del più alto tra i due indennizzi.

Si rileva, infine, come la riduzione del tempo di rettifica fatturazione da 90 a 60 giorni solari possa comportare costi ulteriori determinati da una gestione individuale delle fattispecie nel caso in cui il termine ultimo non risulti coerente con i cicli di fatturazione propri del venditore. Proponiamo pertanto la conferma dello standard in vigore.

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

Non si rilevano particolari criticità rispetto alle proposte in tema di obblighi informativi riguardanti gli indennizzi automatici.

Come già espresso in risposta al documento per la consultazione 614/2015/E/com, non si concorda invece con la proposta di inserimento obbligatorio, all'interno della risposta al reclamo, delle istruzioni utili ai fini dell'attivazione di un secondo livello di risoluzione delle controversie. Si ritiene, infatti, che un tale obbligo possa in alcuni casi distorcere la percezione del cliente rispetto alla "bontà" della risposta al reclamo di primo livello e indurlo a ricorrere ad un ulteriore strumento. Riterremmo pertanto opportuno che tale indicazione fosse presente unicamente nei contratti di fornitura e, in considerazione della possibilità per il venditore di aderire nel tempo a strumenti di risoluzione differenti, sul sito web (che sarebbe tempestivamente aggiornato).

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?

In generale, si ritiene che ciascuna azienda, sulla base del comportamento della propria clientela conseguente alla ricezione di una risposta al reclamo, sia in grado di valutare autonomamente il proprio operato in termini di completezza e chiarezza delle risposte. Tali valutazioni interne determinano, peraltro, un costante affinamento delle procedure connesse alla risposta in un'ottica di competitività con gli altri operatori. In tal senso, non si ritiene utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte.

Si coglie, infine, l'occasione per segnalare come, ai fini dell'effettuazione di un'indagine di soddisfazione tramite il canale telefonico, risulterebbe a nostro avviso opportuno che il cliente indicasse in sede di presentazione del reclamo un recapito telefonico presso il quale esser ricontattato.

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.

Pur ribadendo come la classificazione proposta possa ingenerare costi ulteriori per gli operatori, derivanti dalle necessarie modifiche ai sistemi informativi, si concorda con la classificazione proposta sia ai fini del monitoraggio sia rispetto al suo inserimento negli elementi minimi del modulo reclami. Si ritiene, infine, che la decorrenza ipotizzata possa essere valutata favorevolmente solo a fronte della pubblicazione del provvedimento relativo a tali aspetti entro la fine dell'anno.

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

Si condivide l'orientamento del Regolatore relativo alla struttura del Rapporto reclami e controversie.

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?

In generale, pur alla luce delle osservazioni espresse dal Regolatore relativamente all'impatto marginale di un'eventuale funzione di filtro "preventiva", basate sulla considerazione che nel 2015 lo Sportello ha risolto autonomamente solo il 2,5% dei casi, si conferma l'opportunità di far svolgere allo Sportello un ruolo preventivo all'avvio di una procedura conciliativa. Come già espresso, infatti, la risoluzione documentale delle controversie il cui carattere non sia negoziabile appare maggiormente compatibile con le esigenze degli operatori di flessibilità nelle tempistiche e nelle modalità di contatto. Tale funzione potrebbe eventualmente esser ricompresa nell'ambito del Servizio stesso. Conseguentemente, a valle di un primo tentativo di risoluzione sulla base della sola analisi documentale, si procederebbe con la convocazione di un "incontro" telematico nei soli casi in cui si accerti il carattere negoziale delle controversie, in coerenza con quanto ipotizzato dalla Direttiva 2013/11/UE, al fine di garantire l'efficacia di tale strumento.

Con particolare riferimento alle proposte relative all'attivabilità di un terzo livello decisorio nel caso di un immotivato mancato rispetto dell'obbligo di partecipazione alla procedura conciliativa, nei limiti sopra esposti, si ritiene la proposta del Regolatore condivisibile. Anche in considerazione dei poteri sanzionatori dell'AEEGSI comunque applicabili alle fattispecie in esame, non sembra altresì necessario individuare ulteriori sanzioni di carattere "reputazionale".

La scrivente Associazione si riserva infine la facoltà di esprimersi relativamente all'applicabilità della regolazione della qualità commerciale e degli obblighi di partecipazione alle procedure conciliative ai fornitori di ultima istanza a valle della puntuale definizione del loro ruolo nell'ambito del processo di consultazione in corso relativo alla cessazione delle tutele di prezzo.

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?

In termini generali, si concorda con le proposte del Regolatore in tema di procedure speciali. Si nutrono, tuttavia, alcune perplessità rispetto all'inclusione all'interno del perimetro delle procedure risolvibili senza l'intervento delle parti dei reclami di cui alla Delibera 153/2012/R/com.

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

Si concorda pienamente con le modalità di segnalazione proposte, rispetto alle quali si auspica l'implementazione in tempi brevi.

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?

Relativamente al terzo livello decisorio, si ribadisce l'opportunità che la sua attivazione derivi dal comune accordo tra le parti (operatore e cliente finale) o, al più, dalla mancata comparizione non giustificata dell'operatore in sede conciliativa. Ribadiamo tuttavia l'opportunità di individuare

attentamente la natura della "decisione" al fine di consentire l'attivabilità di un eventuale ricorso avverso la decisione amministrativa presso il Tribunale ordinario, anche in considerazione della natura privatistica del contratto di fornitura oggetto della controversia.

Si concorda, inoltre, con la proposta del Regolatore concernente l'individuazione di un valore soglia minimo che, a nostro avviso, dovrebbe essere valorizzato in misura tale da riflettere almeno i costi per il Sistema di tale attività.

Ulteriori osservazioni.

Anche in considerazione delle modalità di finanziamento previste per il progetto formativo degli operatori degli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori, si propone di avviare un monitoraggio della qualità del servizio i cui esiti potrebbero essere inseriti all'interno del Rapporto reclami e controversie.

Auspicando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

ASSOGAS
Associazione Nazionale Industriali
Privati Gas e Servizi Energetici

Ing. Marta Bucci
Direttore Generale

