

## **Allegato A**

### **Osservazioni generali**

IGAS accoglie con favore la pubblicazione del documento per la consultazione 225/2016 che riporta gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In particolare, si esprime apprezzamento per il metodo usato dall'Autorità di coinvolgimento e di condivisione degli orientamenti con le associazioni di categoria e con gli operatori in tutte le fasi del processo. Infatti, IGAS ritiene che il presente documento di consultazione abbia tratto beneficio da tale metodo, contenendo un progetto di riforma migliorativo rispetto al precedente sistema di tutele che presentava alcuni aspetti critici come la presenza di troppi strumenti, spesso in sovrapposizione e scarsamente integrati tra loro. Il primo passo avanti era sicuramente già stato fatto dal TICO<sup>1</sup> (del. 209/206/e/com) che rende obbligatoria la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai fini della procedibilità giudiziale ed elimina l'alternatività tra il Servizio Conciliazione e lo Sportello del consumatore.

Rimangono alcuni aspetti critici nella riforma, che già IGAS ha segnalato nelle precedenti consultazioni.

In particolare, si vede con preoccupazione il nuovo ruolo dell'Autorità che verrà a configurare un terzo livello di giudizio. Si teme che la creazione di un'ulteriore istanza, precedente al ricorso per vie legali, rischierebbe di allungare le tempistiche del processo (spingendo, ad esempio, alcuni soggetti a comportamenti opportunistici), rendendo l'intero meccanismo poco efficiente, sia in termini di tempo che di risorse impiegate. Ad esempio, riteniamo che una tale possibilità a disposizione del cliente, possa talvolta generare un disincentivo a trovare una soluzione alle controversie nelle sedi già attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo efficacia agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Inoltre, anche alla luce delle considerazioni presentate dall'Autorità nel presente documento di consultazione, si ritiene comunque necessaria l'esistenza di un filtro responsabile di valutare e selezionare le richieste del cliente così da evitare che, qualora queste appaiano del tutto sproporzionate e ingiustificate rispetto al pregiudizio lamentato (es. richiesta di danni morali), possano essere trattate attraverso una procedura conciliativa di seconda istanza. Quello che si richiede, infatti, non è un filtro di formale ammissibilità della richiesta, ma piuttosto un giudizio terzo sulla proporzione della lamentela del danno subito e sulla appropriatezza della richiesta.

---

<sup>1</sup> Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'AEEGSI

## Osservazioni particolari

*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?*

IGAS in generale condivide la proposta di eliminazione della distinzione tra reclami semplici e reclami complessi. Come già espresso in precedenti consultazioni, la disciplina relativa al reclamo complesso ed in particolare i cinque giorni previsti per il venditore per richiedere al distributore i dati necessari alla risposta del reclamo, ha reso fino ad oggi la pratica di reclamo complesso molto poco fruibile da parte delle imprese di vendita.

Tuttavia, si ritiene che la facoltà per il venditore di inviare una risposta preliminare potrebbe essere inizialmente mantenuta. Essa, infatti, è alcune volte uno strumento usato dal venditore per dare riscontro al cliente finale dell'impegno preso per rispondere al reclamo, anche nei casi in cui la sua risoluzione sia più complessa o quando la risposta data dal distributore ad una richiesta di dati risulti nulla o incompleta. Per tale ragione, si propone di non eliminare completamente la possibilità per il venditore di inviare una risposta preliminare, almeno fino a quando gli altri orientamenti contenuti nel presente documento di consultazione che regolano i rapporti tra venditore e distributore e tra venditore e cliente finale abbiano dato pienamente i loro frutti.

Infine, non si concorda con la previsione che, nei casi in cui a causa del ritardo del distributore il venditore non possa rispettare i termini di risposta al reclamo del cliente, avendo tuttavia presentato la richiesta di dati tecnici in tempo utile (in relazione alla scadenza della stessa), esso sia comunque tenuto a versare al cliente l'indennizzo previsto.

*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?*

IGAS non ritiene utile l'introduzione di un'ulteriore categoria specifica di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto in quanto questa aumenterebbe la complessità della gestione del reclamo stesso e richiederebbe interventi significativi sui sistemi.

*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?*

Si valuta come utile la possibilità per i venditori di presentare richieste di dati tecnici a seguito di segnalazioni telefoniche del cliente e che tale prestazione del distributore sia assoggettata ad uno standard prima generale, poi specifico.

Come riportato in risposta al DCO 614/2015, IGAS ritiene che la presa in carico di un reclamo telefonico rimanga comunque una scelta del venditore.

*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 ritiene utile la possibilità per i venditori di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede conciliativa

*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?*

IGAS in generale condivide la scelta dell'Autorità di prevedere, sia per la richiesta di dati tecnici acquisibili tramite lettura del gruppo di misura che per la richiesta di altri dati, la tempistica di 10 giorni lavorativi per la risposta del distributore. Per quanto riguarda le quattro categorie di prestazioni, considerate come complesse, che manterrebbero i 15 giorni lavorativi per la messa a disposizione del dato si ritiene che:

- solo il punto 2, cioè l'errato abbinamento di Pdr/matricola/cliente per il settore gas, non andrebbe catalogato come "complesso", ma piuttosto come "semplice";
- per quanto riguarda il punto 1, *"ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura"* si vuole cogliere l'occasione per segnalare che, nonostante la del.17/2016 richieda ai venditori di incorporare nella risposta motivata il verbale della sostituzione del misuratore, molti distributori in occasione della risposta ad una richiesta di dati trasmettono un flusso con l'informazione in oggetto piuttosto che il verbale. Pertanto è accettabile che tale casistica rientri nei casi complessi, ma riteniamo necessario prevedere l'obbligo per il distributore di trasmettere durante le comunicazioni anche il verbale sia per il settore elettrico che per quello del gas.

Inoltre, si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche dello standard di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore.

Si ritiene, infatti, che la riduzione del tempo a disposizione del distributore per fornire una risposta al venditore e il contestuale innalzamento dell'indennizzo automatico a carico del distributore, possa essere d'aiuto nella gestione del reclamo entro i tempi previsti. Come già scritto in risposta al DCO 614/2015 si ritiene, tuttavia, che tali tempistiche e indennizzi dovrebbero, a differenza di quanto succede ora, tenere in qualche modo in considerazione anche la qualità e l'eshaustività della documentazione fornita dal distributore. A maggior ragione, qualora sia confermato che il venditore debba corrispondere in ogni caso l'indennizzo al cliente finale, anche in situazioni di inadempienze del distributore. Non accade raramente, infatti, che la risposta che giunge al venditore non contenga tutti i dati necessari per una buona trattazione del reclamo e che quindi si debbano richiedere ulteriori approfondimenti al distributore. Si ripropone che, nei casi in cui il venditore sia costretto a ricontattare il distributore per chiedere un'informazione più completa rispetto a quella data in prima battuta, la tempistica dei 40 giorni entro cui il venditore deve rispondere al cliente sia allungata. Questa previsione sarebbe utile per garantire una risposta al cliente più completa ed esaustiva.

*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?*

IGAS condivide il percorso disegnato dall'Autorità di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami e di corresponsione degli indennizzi. Si ritiene, infatti, che tali tempistiche siano adeguate per apportare le conseguenti modifiche ai sistemi dei venditori. Si richiede, comunque, che la delibera contenente le misure prefigurate dal presente documento di consultazione sia pubblicata con congruo anticipo per permettere agli operatori di adeguarsi.

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

IGAS condivide le scelte fatte dall'Autorità in materia di obblighi informativi in capo ai venditori e ritiene che le previsioni espresse nel presente documento siano più gestibili e di più facile implementazione rispetto a quelle prospettate nel DCO 614/2015. Non si rilevano, infatti, criticità nelle nuove informazioni da inserire nei contratti e nel sito web del venditore rispetto agli strumenti di conciliazione. Per quanto riguarda le risposte motivate, si segnala che mai viene data una risposta al cliente finale nel quale non sia stato possibile risolvere il caso trattato. Pertanto, si propone che l'indicazione di uno strumento di conciliazione sia piuttosto contenuta nelle risposte a reclami reiterati sullo stesso caso.

Infine, si condividono gli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori riguardanti gli indennizzi automatici.

*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?*

IGAS non trova problematica la pubblicazione di un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie. Per quanto riguarda, in particolare, l'indagine di *customer satisfaction* si ritiene di fondamentale importanza la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte. Spesso, associazioni dei consumatori e venditori hanno una percezione diversa del reclamo risolto e pertanto un tavolo tecnico congiunto per la definizione di criteri comuni potrebbe rappresentare un importante punto di incontro.

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

IGAS non condivide pienamente gli orientamenti dell'Autorità in materia di classificazione dei reclami. Si vuole sottolineare come tale classificazione richieda degli interventi molto significativi sui sistemi informatici dei venditori:

ogni operatore, infatti, ha già propri sistemi di catalogazione e archiviazione dei reclami che ne faciliti la gestione.

Comprendendo che alcune disposizioni derivino da una Raccomandazione Europea, si riporta all'Allegato B una proposta di classificazione che si ritiene di più facile gestione rispetto a quella della consultazione.

*Q14 Si condividono le tempistiche di implementazione individuate? Se no, perché?*

Ricordando che la classificazione dei reclami, così come proposta dall'Autorità, richiederà significativi interventi sui sistemi dei venditori, si condividono le tempistiche di implementazione prospettate dall'Autorità. Si richiede, comunque, che la delibera contenente le misure prefigurate dal presente documento di consultazione sia pubblicata con congruo anticipo per permettere agli operatori di adeguarsi.

*Q15. Si ritiene utile l'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami? Se no, indicare le motivazioni.*

IGAS ritiene che, in generale, l'inserimento della classificazione nel modulo reclami sia utile sia per il cliente che per i venditori. Tuttavia, la classificazione per sub-argomenti potrebbe apparire in molte voci di difficile comprensione per i clienti e pertanto anche fonte di errori e di confusione nella classificazione. Pertanto, si potrebbe prevedere che il modulo, a disposizione sulla *home page* del distributore, contenga solamente la classificazione di primo livello per facilitare la sua compilazione da parte del cliente. Inoltre, qualora venisse scelto di inserire nel modulo reclami anche la classificazione di secondo livello, si suggerisce l'introduzione di strumenti che chiariscano al cliente il significato dei diversi sub-argomenti. Inoltre sarebbe opportuno in questo caso lasciare la possibilità al venditore di ricatalogare un reclamo che si ritiene il cliente abbia mal classificato (in particolare per reclami dal web).

Infine, IGAS considera preferibile che l'entrata in vigore anche della classificazione sui moduli sia coerente con l'entrata in vigore di quella nei sistemi dei venditori, e pertanto dal 1 luglio 2017.

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

IGAS prende atto della struttura del Rapporto reclami e controversie. Auspichiamo, comunque, che la versione definitiva del Rapporto sia preceduta da ulteriori approfondimenti e condivisioni con le associazioni di categoria, come è avvenuto per il Rapporto sulla qualità dei *call center*, così da poter definire indici e metodi di paragone il più oggettivi possibile.

*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?*

IGAS comprende la previsione posta a tutela dei clienti finali nel caso in cui l'operatore non si presenti alla seduta conciliativa, senza motivare la propria

assenza. Si ritiene che tale previsione sia equilibrata, dando per scontato che l'Art. 9 comma 9.2 del TICO<sup>2</sup> sia operativamente recepito da parte della Segreteria del Servizio Conciliazione gestita da AU nell'organizzazione dell'attività. Si consideri che, una volta che l'operatore abbia scelto di iscriversi alla White List dell'Autorità, la necessità da parte di esso di posticipare un incontro non è sicuramente un modo per evitare la conciliazione, ma solo data da un'improvvisa e involontaria incombenza.

*Q18 Possono essere individuate ulteriori sanzioni di “carattere “reputazionale?”*

No, non si ritiene motivata l'individuazione di 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?*

*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?*

IGAS non vede particolari criticità nell'introduzione di procedure speciali in materia di “doppia fatturazione” e “indennizzi non erogati” e concorda con le decisioni prese dall'Autorità in materia di controversie e richieste di informazioni che rientrerebbero all'interno delle procedure speciali.

In generale, rispetto alle tempistiche prospettate dall'Autorità all'interno delle diverse procedure, si ritiene più opportuno prevedere una omogeneizzazione delle tempistiche per le comunicazioni tra Sportello e operatore, così da poter meglio monitorare le richieste che possono arrivare contestualmente alle procedure in oggetto.

Inoltre, per quanto riguarda in particolare la procedura di doppia fatturazione, si ritiene che le tempistiche prospettate nel documento, siano rispettabili solo nel caso in cui lo Sportello richieda al venditore una conferma dei tempi in cui procederà alla risoluzione del problema. In alcune casistiche, tuttavia, le tempistiche per la risoluzione completa del problema e quindi per l'eventuale rimborso di importi impropriamente fatturati, sono legati anche al metodo di pagamento del cliente stesso e ai tempi di risposta degli istituti bancari (RID).

*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?*

---

<sup>2</sup> “Ciascuna parte può chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata e documentata al Servizio Conciliazione [...]”

Si concorda con l'Autorità nel ritenere tutti i casi legati al bonus sociale come rilevanti e di particolare delicatezza, tuttavia, come già espresso in risposta al documento di consultazione 614/2016, si ritiene che anche per questa fattispecie sia necessario mantenere l'obbligo di previo reclamo in quanto è preferibile che il primo contatto sia sempre con il venditore, al fine di risolvere la controversia in prima istanza.

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

IGAS non condivide quanto proposto dall'Autorità in materia di potenziamento dello strumento della segnalazione. Si ritiene, infatti, che attualmente esista un largo numero di strumenti a disposizione dei consumatori e delle associazioni di categoria per poter segnalare eventuali problematiche e tentare di risolverle. Inoltre, in molti modi gli operatori sono già monitorati e valutati e i dati sulle loro performance sono tracciati e a disposizione dell'Autorità. Non si ritiene pertanto utile introdurre ulteriori strumenti. In particolare, rispetto alle modalità descritte nella presente consultazione, non si comprendono le ragioni di una segnalazione anche nel caso la problematica dovesse essere stata precedentemente risolta o dovesse essere in via di risoluzione: in questo modo, ogni reclamo o controversia potrebbe potenzialmente sfociare in una segnalazione.

*Q24 Si individuano altri filtri oltre quelli già presentati per un ricorso efficace al terzo livello decisorio? Quali?*

IGAS mantiene le perplessità già espresse in risposta ad altri documenti di consultazione riguardo all'introduzione di un terzo livello di decisione, in capo all'Autorità. Si continua a ritenere che l'obiettivo primario di questa riforma dovrebbe essere quello di creare un framework regolatorio che consenta alla maggior parte delle controversie di trovare una rapida risoluzione, in prima o (solo nei casi più complessi) in seconda istanza. Si teme invece che la creazione di un'ulteriore istanza, precedente al ricorso per vie legali, rischierebbe di allungare le tempistiche del processo, rendendo l'intero meccanismo poco efficiente per il sistema, sia in termini di tempo che di risorse impiegate. Inoltre, riteniamo che una tale possibilità a disposizione del cliente, possa talvolta generare un disincentivo a trovare una soluzione alle controversie nelle sedi già attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo efficacia agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Qualora AEEGSI decidesse di procedere in tal senso, si ritiene fondamentale l'applicazione di filtri adeguati. In particolare, come era stato proposto dall'Autorità nella precedente consultazione, ma non più riportata nella presente, la medesima controversia non dovrebbe essere sottoposta contemporaneamente al giudice civile e all'AEEGSI.

*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?*

IGAS concorda con le tempistiche di attuazione della proposta. Si richiede, comunque, che la delibera contenente le misure prefigurate dal presente documento di consultazione sia pubblicato con congruo anticipo per permettere agli operatori di adeguarsi.



## **Allegato B**

<b><u>Contratti</u></b> <b>Reclami relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</b>	Vulture e subentri  Modifiche unilaterali Cambio fornitore - Recesso - Disdetta - Ripensamento Presunti contratti non richiesti - Disconoscimento  Condizioni economiche nuovi contratti / Offerte
<b><u>Morosità e sospensione</u></b> <b>Reclami relativi alle procedure di morosità e all'eventuale sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, nonché quelli relativi al Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).</b>	Morosità Sospensione e riattivazione  Cmor
<b><u>Pagamenti e Rimborsi</u></b> <b>Reclami riguardanti problematiche di addebito SDD e rimborsi</b>	Rimborsi Addebiti SDD  Indennizzi
<b><u>Mercato</u></b> <b>Reclami sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</b>	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore  Condizioni economiche nuovi contratti
<b><u>Fatturazione</u></b> <b>Reclami relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura,</b>	Autolettura Ricalcoli  Doppio Fatturazione

<b>all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</b>	Consumi stimati errati Fattura anomala Conguagli Indennizzi Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi
<b><u>Misura</u></b> <b>Reclami relativi al funzionamento e al cambio del misuratore o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.</b>	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni  Mancate letture
<b><u>Conessioni, lavori e qualità tecnica</u></b> <b>Reclami sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</b>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)  Sbalzi di tensione - interruzioni  Continuità  Valori della tensione/pressione Sicurezza
<b><u>Bonus sociale</u></b> <b>Reclami relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.</b>	Validazioni Cessazioni  Erogazioni
<b><u>Varie</u></b> <b>Tutto quello che non rientra nelle categorie precedenti</b>	Varie