

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
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**

Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica/gas
12 maggio 2016

Premessa

Con deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com l'Autorità ha avviato un procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, e ha contestualmente approvato, a supporto di una efficace discussione, le Linee guida per un confronto con i soggetti interessati, declinate nell'Allegato A alla medesima deliberazione.

Con il documento per la consultazione 15 dicembre 2015 614/2015/E/com l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito alla riforma del sistema delle tutele sopra richiamate e alla promozione di una più puntuale assistenza dei clienti finali con il supporto delle associazioni dei consumatori.

Con questo documento di consultazione l'Autorità illustra i propri orientamenti finali.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro il 13 giugno 2016**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it o, in alternativa, all'indirizzo e-mail consumatori@autorita.energia.it.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

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

sito internet: www.autorita.energia.it

SOMMARIO

Sintesi e prime conclusioni.....	4
PARTE I – REVISIONE DELLA REGOLAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI.....	14
1.1 Reclami e richieste di informazione che comportano una richiesta dati al distributore da parte del venditore	14
1.2 Tempistiche di risposta motivata ai reclami e di rettifica di fatturazione, indennizzi automatici e canali di invio del reclamo.....	20
1.3 Obblighi informativi degli operatori in relazione alle procedure ADR e al diritto all’indennizzo automatico	22
1.4 Promuovere la completezza e monitoraggio della qualità della risposta	23
1.5 La classificazione dei reclami	25
1.6 Il rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie.....	27
PARTE II – IL NUOVO ASSETTO DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	28
2.1 Il riassetto del disegno relativo alla risoluzione individuale delle controversie nei settori di competenza dell’Autorità	28
2.2 Il terzo livello.....	33
PARTE III – INFORMAZIONE, ASSISTENZA E ORIENTAMENTI PER IL TRANSITORIO.....	36
3.1 Il livello base assistenza individuale e informazione generale	36
3.2 Orientamenti per il transitorio	37
4 Sintesi degli orientamenti.....	38
Allegato A – Procedure speciali.....	43
Allegato B – Osservazioni al documento per la consultazione 614/2015/E/com, in merito a Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema	47

Sintesi e prime conclusioni

Il presente documento per la consultazione si inserisce nel procedimento avviato con la deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati e sviluppa orientamenti integrativi rispetto a quelli già presentati con il primo documento per la consultazione 15 dicembre 2015 614/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 614/2015/E/com) tenuto conto degli esiti della consultazione relativi a tale documento.

Il quadro di riferimento delle tutele qui delineato si applica a tutti i settori di competenza dell'Autorità; solo le misure attuative specificamente individuate si riferiscono per il momento esclusivamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas.

Un successivo documento di consultazione delineerà gli aggiustamenti necessari a tali misure per ricomprendere le specificità degli altri settori regolati dall'Autorità, anche alla luce di quanto già previsto dalla deliberazione 5 maggio 2016 209/2016/E/com¹ (di seguito: TICO).

Il documento conferma l'obiettivo di razionalizzare e riformare il sistema di tutele agendo coordinatamente e contemporaneamente su tre diversi livelli (FIG.1). Il primo livello è incentrato sul trattamento del reclamo e vede come protagonisti il cliente (solo o assistito e/o rappresentato da una associazione o da un altro soggetto) e l'impresa; il secondo livello è focalizzato sulla gestione e risoluzione delle controversie cioè di quei reclami che non hanno trovato una risposta adeguata al primo livello. Per le controversie si rende perciò necessaria una azione di intermediazione ulteriore attraverso un tentativo di conciliazione. Infine il terzo livello prevede che un numero limitato di controversie che non hanno trovato una risoluzione in sede conciliativa, possano essere decise direttamente dall'Autorità.

Il documento, nel disegno per livelli successivi, individua nel primo livello quello su cui è necessario agire per attuare una effettiva azione di filtro e estinzione degli *small claims*, affinché questi ultimi non si “trascinino” ai livelli successivi minandone così l'efficienza. Una miglior completezza delle risposte degli operatori può significativamente ridurre il numero delle controversie che sono generate da elusività ed eccessiva standardizzazione delle risposte stesse, laddove reclami meglio articolati possono a loro volta facilitare una risposta esaustiva.

Le azioni di razionalizzazione ed efficientamento individuate passano prevalentemente attraverso una riforma della qualità commerciale della vendita, ma anche attraverso interventi innovativi su alcuni aspetti della qualità commerciale della distribuzione ed un rafforzamento delle attività di monitoraggio e reportistica.

In particolare gli interventi prefigurati si concretizzano in:

- semplificazioni delle attuali procedure quali:
 - eliminazione della differenza di trattamento tra reclami semplici e complessi;

¹Adozione del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico- Testo integrato conciliazione (TICO).

- eliminazione della fattispecie richieste di rettifica di fatturazione e del relativo standard generale e riconduzione di tali richieste nell'ambito dei reclami scritti;
- possibilità per il venditore di ottenere informazioni dal distributore utili per soddisfare un reclamo o una richiesta di informazione di un cliente anche in assenza di un reclamo scritto;
- rimodulazione della prestazione del distributore “tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore”;
- riduzione della frequenza di trasmissione dei dati su reclami e richieste di informazioni da semestrale a annuale.
- una maggiore attenzione all'erogazione degli indennizzi automatici dovuti per il mancato rispetto di prestazione previste dalla qualità commerciale o dai contratti che si concretizzano in:
 - una riduzione del tempo massimo per l'erogazione degli indennizzi;
 - obblighi di comunicazione da parte del venditore del diritto all'indennizzo nelle risposte ai reclami.
- un più ampio monitoraggio della qualità e completezza delle risposte degli operatori e del trattamento dei reclami attraverso:
 - una indagine di *customer satisfaction* presso i clienti sulla qualità percepita della risposta;
 - una indagine delle Associazioni dei consumatori sulla completezza di un campione di risposte ricevute dai loro assistiti;
 - un rapporto annuale, a cura dell'Autorità, sull'andamento in generale dei reclami ricevuti dagli operatori e classificati per argomento (rapporto annuale sui reclami e le controversie a cura dell'Autorità).
- a tendere una maggiore tempestività delle risposte e delle azioni che ne conseguono contemplando:
 - una riduzione delle tempistiche associate agli degli standard specifici “risposta ai reclami scritti” “tempi di rettifica di fatturazione”;
 - una riduzione dei tempi afferenti allo standard specifico “tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore”.

L'insieme di questi interventi viene inquadrato in un contesto evolutivo, con una implementazione scaglionata nel periodo compreso tra gennaio 2017 e luglio 2018 per tener conto non solo dell'impatto delle misure prefigurate sui sistemi informativi degli operatori, ma anche dell'implementazione di altre modifiche che potranno interessare le fattispecie più presenti nei reclami quali la fatturazione, gli *switching*, o il venir meno delle tutele di prezzo.

Al **secondo e terzo livello** gli orientamenti posti in consultazione confermano il contenuto innovativo prefigurato con il primo documento di consultazione. Per la gestione delle controversie cambia infatti significativamente il quadro di riferimento sia per i clienti finali che per gli operatori. Ad entrambi i soggetti è richiesto di passare dal contesto attuale, in cui si trovano a scegliere o a operare su strumenti alternativi (la gestione di un reclamo di seconda istanza da parte dello Sportello o il ricorso ad una procedura conciliativa), ad un nuovo contesto in cui vengono univocamente indirizzati alla procedura conciliativa, con sole poche e qualificate eccezioni.

La conciliazione, strumento attraverso cui in modo efficace e rapido possono essere risolte la gran parte delle controversie di consumo, amplia pertanto l'accesso dei clienti finali ad una sede risolutiva deflazionando al contempo il ricorso alla giustizia ordinaria, con i tempi ed i costi ad essa associati.

In particolare al secondo livello il **tentativo di conciliazione** viene confermato come il principale strumento di risoluzione delle controversie individuali.

Tale tentativo, deve essere obbligatoriamente esperito qualora il cliente non voglia precludersi la strada per un successivo eventuale accesso alla giustizia ordinaria ed è stato recentemente disciplinato dal TICO.

Cambia dunque significativamente il ruolo dello Sportello per il consumatore, che perde la sua funzione di riferimento per i clienti insoddisfatti delle risposte ai reclami ricevute dai propri fornitori e diviene più centrale il ruolo del Servizio Conciliazione e degli altri organismi autorizzati allo svolgimento di procedure conciliative nei settori regolati dall'Autorità ivi compresi gli organismi paritetici.

Con riferimento al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, il presente documento rinvia in tutto al TICO, fatta eccezione per un orientamento ulteriore finalizzato a rendere ancora più effettiva la partecipazione degli operatori, già obbligatoria dal 1 gennaio 2017. Si prevede in particolare che, qualora il tentativo di conciliazione fallisca per la non comparizione dell'operatore, il cliente finale possa accedere al terzo livello decisorio qualunque sia l'oggetto della sua controversia, in deroga agli eventuali filtri posti per l'accesso al terzo livello stesso. La controversia sarà dunque decisa dall'Autorità.

Alla centralità della conciliazione si affiancano, al secondo livello, le **procedure speciali** gestite dallo Sportello per il consumatore. Esse si configurano come eccezioni rispetto al ricorso esclusivo alla conciliazione per risolvere una controversia e vengono previste con riferimento a fattispecie caratterizzate:

- da un contesto di regole articolato e “ad applicazione automatica” (come quelle per il bonus o i reclami rigettati ex deliberazione 153/2012/R/com) e
- dalla disponibilità di informazioni codificate in banche dati centralizzate (es. Sistema Informativo Integrato - SII, Sistema indennitario, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche - SGAt).

Tali caratteristiche consentono allo Sportello, sulla base della sola documentazione ricevuta in fase di attivazione della procedura speciale e delle informazioni già codificate, di determinare l'esito della controversia. L'interazione dello Sportello con gli operatori è limitata alla fase degli adempimenti che conseguono alla risoluzione della controversia.

Tali procedure si qualificano comunque come non ostative della possibilità per il cliente finale di richiedere l'eventuale risarcimento del danno o di esercitare eventuali ulteriori azioni previste dall'ordinamento, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Attraverso una procedura speciale sono anche gestite alcune richieste di informazioni che il cliente finale può inoltrare allo Sportello per il consumatore (Cmor, voltura) e che possono essere fornite direttamente senza interagire con gli operatori.

Il presente documento contiene orientamenti che ampliano il numero delle procedure speciali estendendole a nuove fattispecie quali le controversie nei casi di doppia

fatturazione o di erogazione degli indennizzi e le richieste di informazione relative alle tempistiche di *switching*.

Se i reclami non estinti al primo livello trovano una seconda possibilità di risoluzione principalmente attraverso la conciliazione, nel caso di fallimento anche di questo strumento, il documento ripropone come sede ultima di risoluzione extragiudiziale, un **terzo livello decisorio**, in capo direttamente all’Autorità e accessibile a condizioni determinate.

In questo caso la controversia, per cui non si è trovato un accordo in sede conciliativa, può essere decisa dall’Autorità, su richiesta del cliente.

Per mantenere elevato l’incentivo a risolvere la controversia in sede conciliativa, si lascia al livello decisorio un ruolo importante ma delimitato, riservandolo a poche fattispecie di particolare rilevanza.

Gli orientamenti posti in consultazione individuano direttamente due casi di esclusione per limitare comportamenti opportunistici e/o dilatori.

In particolare risultano escluse dall’accesso al terzo livello le controversie rispetto alle quali il tentativo di conciliazione si è risolto negativamente perché l’attivante (il cliente) non si è presentato o le procedure conciliative concluse con esito negativo da un determinato periodo di tempo (30/60 giorni).

Altri filtri vengono individuati nell’oggetto della controversia o nel suo valore economico, su questo punto si lascia tuttavia ampio spazio alla consultazione.

Sul terzo livello decisorio è infine previsto un ulteriore documento di consultazione che avrà per contenuto il Regolamento attuativo ed è prevista una tempistica di implementazione, nel corso del 2017, compatibile anche con il monitoraggio dei primi risultati della applicazione della nuova disciplina sul tentativo obbligatorio di conciliazione.

Trattate come parte degli strumenti riferibili al secondo livello, ma in realtà con una portata più ampia, sono le **segnalazioni**. L’orientamento 2.3 del documento per la consultazione 614/2015/E/com le prevedeva a complemento della tutela individuale e ne rafforzava il ruolo in previsione dell’indebolimento del monitoraggio dello Sportello sui comportamenti degli operatori. Se infatti la reportistica sulla conciliazione consentirà di mantenere l’attenzione sui principali contenuti delle controversie, non consentirà una completa mappatura dei comportamenti individuali dei singoli operatori.

Con la segnalazione, si ridà voce al cliente finale distinguendo il luogo di risoluzione del caso singolo, da quello di denuncia del disservizio.

La segnalazione non è una innovazione in sé, l’articolo 2 comma 12 lettera m) della legge 481/95 prevede infatti che l’Autorità valuti “reclami, istanze e segnalazioni”, ma è innovativa la modalità più formalizzata o “organizzata” con cui viene raccolta e monitorata. E previsto infatti che venga inviata attraverso il Portale unico, su una modulistica predefinita e corredata, laddove necessario, della relativa documentazione.

Segnalare inoltre non significa solo denunciare, ma anche e forse principalmente l’opportunità per il cliente finale di focalizzare l’attenzione dell’Autorità su problematiche scaturenti dall’applicazione della regolazione.

Le segnalazioni dei clienti finali potranno essere individuali o collettive e verranno raccolte e monitorate dallo Sportello con continuità ai fini di una periodica trasmissione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Restano confermati gli importanti ruoli trasversali riconducibili **all'assistenza individuale e alla informazione**, così come già rappresentati dagli orientamenti posti in consultazione con il documento per la consultazione 614/2015/E/com e riconducibili, con diverse specificità, all'azione del Call Center dello Sportello per il consumatore e all'attività indipendente delle associazioni dei consumatori.

Con esplicito riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori nel sistema delle tutele *ex post*, cioè di quell'insieme di strumenti ed ambiti dedicati prioritariamente a favorire la soluzione delle problematiche sperimentate dai clienti finali nel corso del rapporto di fornitura, l'Autorità ritiene che un'azione congiunta, nel rispetto dei rispettivi ruoli e specificità, sia la modalità più efficace per assicurare al consumatore i migliori strumenti per dare soluzione rapida alle criticità che si può trovare ad affrontare.

Sotto questo profilo il documento conferma, senza riproporli, gli orientamenti già presentati con il documento per la consultazione 614/2015/E/com e relativi:

- al sostegno, attraverso il Fondo Sanzioni, allo sviluppo di una rete di sportelli qualificati per le associazioni dei consumatori e all'individuazione in via sperimentale di sportelli qualificati delle PMI nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto tra Autorità e associazioni rappresentative delle PMI;
- all'ampliamento dei programmi formativi a disposizione delle associazioni dei consumatori e di quelle rappresentative delle PMI;
- all'avvio di un progetto di assistenza qualificata agli sportelli sopra individuati attraverso la costituzione presso lo Sportello di un Help desk ad essi dedicato;
- al rafforzamento della capacità risolutiva della conciliazione paritetica (presso cui può anche essere svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione) attraverso la possibilità per il venditore coinvolto di richiedere gli eventuali necessari dati tecnici non già nella sua disponibilità al distributore.

Con riferimento alle azioni di rafforzamento del **ruolo delle associazioni nell'attività di assistenza**, un ruolo innovativo è svolto dallo Sportello per il consumatore attraverso il servizio di Help Desk che si configura come una attività consulenziale orientata a fornire indirizzi agli operatori di uno sportello (qualificato) non nella gestione del singolo reclamo, ma per il superamento di problematiche specifiche che quel reclamo può sollevare. La responsabilità nella gestione del reclamo o della controversia resta totalmente in capo all'operatore dell'associazione, ma quest'ultimo può avvalersi di un supporto specialistico.

Gli sportelli qualificati del progetto diritti a viva voce attualmente sono 25, mentre devono ancora essere individuati quelli di riferimento per le PMI. Un investimento nella loro competenza e capacità di generalizzare delle soluzioni su casi ricorrenti con l'aiuto dell'Help Desk dello Sportello e il sostegno della formazione, rappresenta secondo l'Autorità la modalità più corretta attraverso cui si può diffondere una migliore assistenza individuale e una maggior conoscenza dei diritti specifici dei clienti dei settori regolati.

Da ultimo il **ruolo dell'informazione** resta cruciale per diffondere la conoscenza fra i clienti finali degli strumenti a loro disposizione per risolvere le controversie con i fornitori e più in generale per ampliare la conoscenza dei diritti.

Il decreto legislativo 93/11 di recepimento delle direttive 2009/72/CEE e 2009/73/CEE prevede la costituzione di sportelli unici al fine di fornire ai consumatori tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, tale punto unico di contatto è attualmente costituito dal Call center dello Sportello per il consumatore che fornisce informazioni oltre che sulle procedure di conciliazione e sui reclami anche su altre tematiche (bonus, liberalizzazione del mercato, prezzi biorari, contratti, assicurazione gas, Trovaofferte).

Il punto unico di contatto nel nuovo contesto, dovrà mantenere un ruolo centrale anche in vista dei cambiamenti che andranno ad interessare soprattutto i clienti domestici e le piccole e medie imprese con l'attuazione delle misure al momento prefigurate dal disegno di legge sulla concorrenza e dagli orientamenti espressi dall'Autorità sulla riforma della tutela di prezzo.

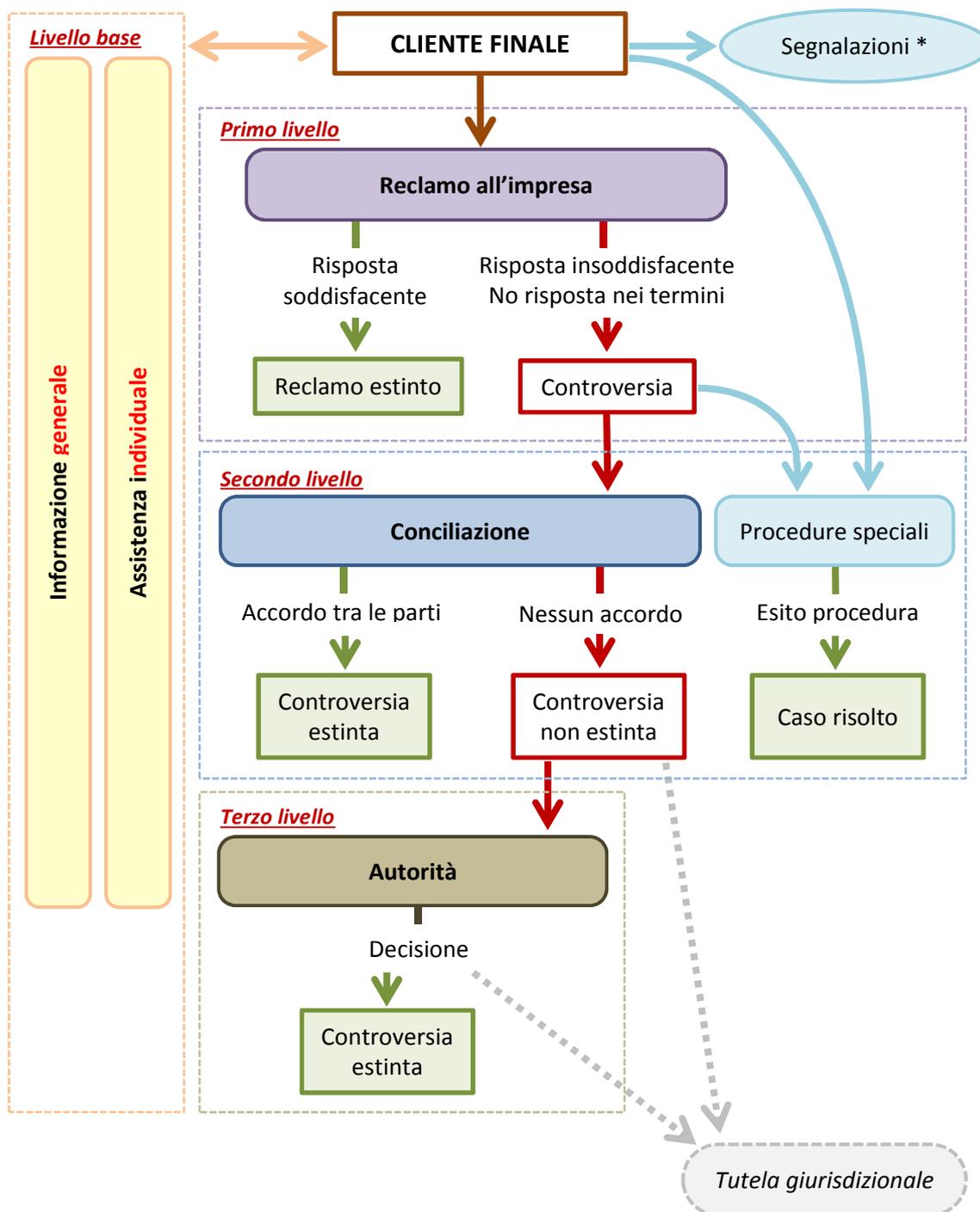
Una informazione corretta e sufficientemente diffusa può esercitare infatti da una parte una azione di prevenzione, soprattutto nei confronti di quei "reclami" che si generano dalla mancanza di conoscenza delle regole di funzionamento dei mercati elettrici e gas, e dall'altra al contrario può aiutare i clienti ad articolare meglio i propri reclami con un impatto positivo sui tempi di risposta.

Nel contesto delineato viene confermato l'orientamento dell'Autorità (orientamento 6.2 del documento per la consultazione 614/2015/E/com) a mantenere il Call center attualmente gestito in avvalimento da Acquirente Unico, mentre l'importante ruolo delle associazioni nella diffusione dell'informazione viene sostenuto attraverso i programmi di formazione.

La Figura 1 illustra le interazioni tra i livelli, così come emergono dagli orientamenti che complessivamente costituiscono la riforma posta in consultazione con riferimento specifico ai settori dell'energia elettrica e del gas illustrati al box 1.

La Figura 2 illustra sinteticamente il percorso temporale di implementazione, laddove la tabella 4.1, nel paragrafo finale, specifica l'orizzonte temporale di entrata in vigore delle singole misure.

FIG:1



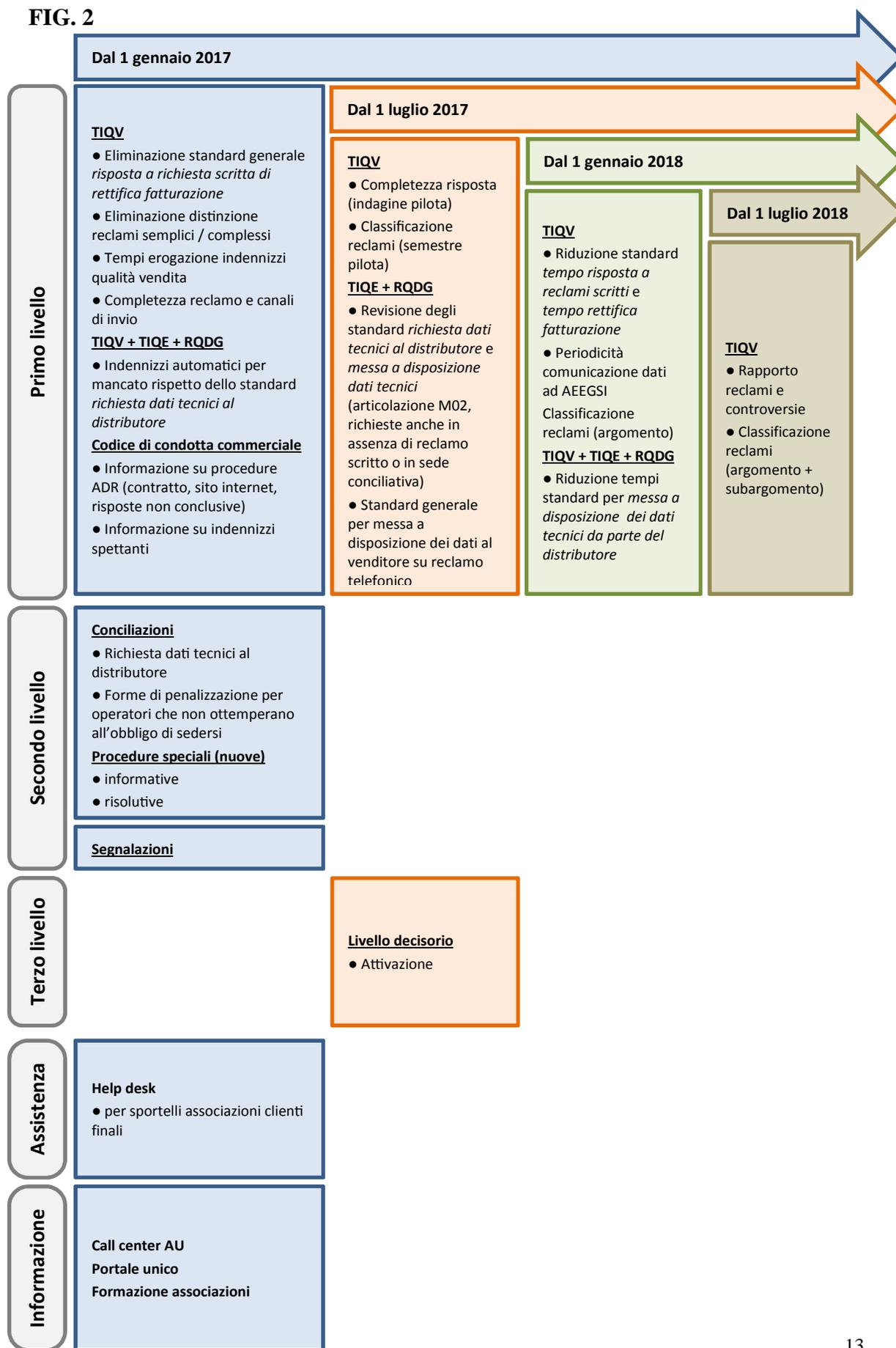
* Monitorate dallo Sportello per il consumatore e trasmesse all'Autorità

**BOX 1 - SINTESI ORIENTAMENTI DOCUMENTO PER LA
CONSULTAZIONE 614/2015/E/com COME RIVISTI ED INTEGRATI DAL
PRESENTE DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

<u>Orientamento 1: Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente</u>	
1.1 – Introdurre la facoltà per il venditore di ricevere i reclami a cui fornisce una risposta scritta anche per via telefonica	<i>Eliminato</i>
1.2- Eliminare lo standard generale risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	<i>Confermato senza modifiche</i>
1.3 - Superare l’obbligo di classificare i reclami in semplici e complessi ed introdurre una maggiore responsabilizzazione per il distributore	<i>Confermato con modifiche (nuova disciplina standard tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore)</i>
1.4 - Promuovere un miglioramento della completezza della risposta	<i>Confermato con integrazioni</i>
1.5 - Promuovere una maggior completezza dei reclami inoltrati ai venditori	<i>Confermato</i>
<u>Orientamento 2: Massimizzare l’efficacia delle risoluzione delle controversie e superare la logica dell’alternatività</u>	
2.1 - Promuovere la conciliazione, non più alternatività tra procedure in capo allo Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.2 - Confermare un regime speciale per alcune fattispecie	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.3 - Promuovere la segnalazione in modo organizzato all’Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di <i>enforcement</i> non individuale	<i>confermato con proposta di procedura</i>
2.4 - Facilitare l’accesso dei consumatori alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, alle procedure speciali, alle segnalazioni e alle richieste di informazione costituendo una interfaccia unica	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 3: Rafforzare le attività di monitoraggio sull’intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie</u>	
3.1 - Predisporre un rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie	<i>Confermato con integrazioni</i>
3.2 - Introdurre una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sulla base di categorie armonizzate	<i>Confermato con integrazioni</i>
3.3 - Semplificare e razionalizzare il flusso di dati e informazioni relative al rispetto degli	<i>Confermato senza modifiche</i>

standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita	
<u>Orientamento 4: Un nuovo ruolo decisorio per l’Autorità</u>	
4.1 - Introdurre un terzo livello decisorio in capo all’Autorità	<i>Confermato con proposta di procedura</i>
<u>Orientamento 5: Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici nel sistema di tutele proposto</u>	
5.1 - Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici: procedure di conciliazione paritetica, reti di sportelli sul territorio, monitoraggio della qualità della vendita	<i>Confermato senza modifiche</i>
5.2 - Formazione di base permanente a distanza per gli operatori delle associazioni dei consumatori	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 6: Potenziare l’informazione</u>	
6.1 - Nuovi obblighi informativi per i venditori	<i>Confermato con modifiche ed integrazioni</i>
6.2 - Confermare e rafforzare il punto informativo unico anche alla luce dei nuovi compiti informativi prefigurati dal DDL concorrenza e della progressiva revisione del perimetro della tutela di prezzo	<i>Confermato senza modifiche</i>

FIG. 2



PARTE I – REVISIONE DELLA REGOLAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

In questa parte verranno sviluppati orientamenti volti a migliorare e a rendere più conclusivo il rapporto cliente/impresa nel momento della presentazione di un reclamo o di una richiesta di informazioni da parte di un cliente. Si tratta di orientamenti che integrano o modificano quelli già presentati con il documento per la consultazione 614/2015/E/com.

1.1 Reclami e richieste di informazione che comportano una richiesta dati al distributore da parte del venditore

Come già rappresentato nella sintesi la condivisione dell'orientamento relativo alla eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi da parte degli stakeholder si è accompagnata a valutazioni non concordi sulla riduzione da 15 a 10 giorni lavorativi del tempo massimo a disposizione dei distributori per la richiesta di dati tecnici dei venditori in presenza di un reclamo scritto e ad una richiesta dei venditori di svincolare questa prestazione dal reclamo scritto e di migliorare la qualità della risposta dei distributori.

Nel presente paragrafo viene delineato un intervento articolato su più piani e con una diversa tempistica di attuazione ed in particolare vengono:

- individuate le modifiche da apportare al TIQV per la ridefinizione delle modalità di comunicazione tra venditori e distributori e degli obblighi di tempestività nell'inoltro delle richieste dati al distributore da parte del venditore (art.15 del TIQV e determina DMEG/2/2010 e DMEG/6/2016) in presenza di un reclamo;
- previste le nuove circostanze che potrebbero determinare una richiesta di dati tecnici al distributore per risolvere un reclamo o una controversia;
- delineati orientamenti per una revisione della prestazione "tempo di messa a disposizione di dati tecnici", in particolare riferita ad "altri dati tecnici", di cui agli articoli 91 e 51 rispettivamente del TIQE e dell'RQDG, al fine di meglio articolare i tempi di risposta e prevederne un utilizzo anche in determinate circostanze non necessariamente coincidenti con la presenza di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazioni.

Tempi e modalità per la richiesta dati da parte del venditore

Attualmente il tempo a disposizione del venditore per l'inoltro di eventuali richieste dati al distributore nell'ambito del trattamento di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazioni è fissato in 5 giorni solari dal ricevimento del reclamo/richiesta di informazione scritta. La richiesta viene inoltrata secondo un formato standard che codifica come M01 i dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura e come

M02 gli altri dati tecnici. Qualora il distributore non rispetti lo standard specifico “tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore” e non inoltri la risposta in tempo utile per il rispetto da parte del venditore dello standard specifico di risposta al reclamo scritto il venditore può, con la medesima tempistica prevista per la risposta al reclamo scritto, inviare una risposta interlocutoria senza incorrere nel pagamento dell’indennizzo. E’ tenuto tuttavia ad inoltrare successivamente la risposta fornita dal distributore e a riversare al cliente finale l’indennizzo da questo corrisposto per il mancato rispetto dello standard specifico di sua competenza.

Per dar seguito all’orientamento 1.3 presentato nel documento per la consultazione 614/2015/E/com che comporta la eliminazione della distinzione tra reclami semplici e reclami complessi e che è risultato confermato dalla consultazione rispetto alle attuali previsioni, si prevede di eliminare:

- il termine fissato per il venditore (5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto, o della richiesta scritta di informazioni) per l’inoltro al distributore della richiesta di dati tecnici (attuale articolo 15 comma 15.1 lettera b) del TIQV);
- le previsioni relative alla risposta preliminare (attuale articolo 15 commi 15.2, 15.3 e 15.4 del TIQV).

In coerenza con il medesimo orientamento 1.3 del documento per la consultazione 614/2015/E/com qualora, 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), sarà tenuto a versare al cliente l’indennizzo previsto. Potrà tuttavia trattenere l’eventuale differenza fra l’indennizzo versatogli dal distributore se superiore e quello che lui versa al cliente. Qualora invece, nonostante il mancato rispetto da parte del distributore dello standard di sua competenza, il venditore sia comunque riuscito a rispettare i termini per la risposta motivata, completa delle informazioni richieste al distributore, potrà trattenere l’intero indennizzo versato dal distributore.

L’effetto di tali previsioni dovrebbe essere quello di responsabilizzare il venditore rispetto alle tempistiche di richiesta di dati tecnici al distributore, lasciandogli tuttavia la necessaria flessibilità e la possibilità di formulare al distributore stesso quesiti più precisi per ottenerne una miglior risposta.

Ai fini della documentazione relativa alle cause di mancato rispetto dello standard specifico “tempo di risposta motivata ai reclami scritti” il venditore ha la facoltà di classificare le risposte tardive come cause imputabili “al ritardo del distributore” (se il ritardo è causato esclusivamente dal mancato rispetto da parte del distributore dello standard di sua competenza), fermo restando l’obbligo di classificarle come cause imputabili al venditore, ai sensi dell’articolo 17, comma 17.1, lettera c), del TIQV se il ritardo è causato da un invio tardivo del venditore della richiesta dati o in generale da un ritardo imputabile al venditore.

Estensione del ricorso alla prestazione richiesta di dati tecnici dal venditore al distributore

Per dar seguito alle richieste avanzate in consultazione sulla possibilità per il venditore di estendere l’ambito di richiesta di dati tecnici e quindi efficientare ulteriormente i

tempi di risposta anche di eventuali reclami/ricieste telefoniche l’Autorità intende introdurre la facoltà, per il venditore, di effettuare una richiesta di dati tecnici anche in assenza di reclamo scritto del cliente, ma a fronte di un reclamo/ richiesta telefonica dello stesso.

Tuttavia per evitare un utilizzo improprio di tale facoltà, e al contempo consentire di prevenire future ulteriori contestazioni, la richiesta dati potrà riguardare dati acquisibili rapidamente e potrà essere avanzata soltanto qualora il venditore dia evidenza, oltre che della richiesta avanzata dal cliente, anche di avere già consultato tutte le informazioni messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati comunque accessibili.

L’Autorità ritiene pertanto che questa estensione sia limitata alle categorie di dati ricomprese in M01 e M02 casi semplici (di cui si dirà poco più avanti), e che in sede di Gruppo tecnico di lavoro (di cui al successivo paragrafo) vengano identificati i codici identificativi della richiesta del cliente e la modalità con cui il venditore dà prova di aver già consultato i dati a sua disposizione. Inoltre per tali richieste, in relazione all’attuale non prevedibilità del loro numero e al possibile impatto gestionale per i distributori, si intende introdurre uno standard generale di risposta in 10 giorni lavorativi, da rispettare nel 95% dei casi, prevedendo di trasformarlo in standard specifico, anche in base agli esiti del monitoraggio, a partire dal terzo anno di applicazione.

Infine, nell’ottica di valorizzare le procedure paritetiche, si intende estendere la possibilità, per il venditore, di effettuare una richiesta di dati tecnici, assoggettata a standard specifico di qualità, anche nei casi in cui il venditore stesso sia coinvolto dal cliente in una procedura di conciliazione paritetica, di cui il medesimo venditore dovrà fornire gli estremi nell’ambito della richiesta.

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?

Tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore

L’attuale regolazione prevede che il distributore abbia a disposizione dieci giorni lavorativi per la messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura” (di seguito: M01) e 15 giorni lavorativi per la messa a disposizione di altri dati tecnici (di seguito: M02).

Con riguardo all'orientamento consistente nella riduzione del tempo massimo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore, portandolo a 10 giorni lavorativi indipendentemente dalla tipologia di dati tecnici richiesti (acquisibili con lettura di un gruppo di misura o altri dati tecnici), in seguito agli esiti della consultazione già illustrati e di alcuni incontri tecnici con i maggiori distributori qui di seguito vengono illustrati alcuni nuovi orientamenti che si pongono l'obiettivo di disegnare un percorso di efficientamento che nel corso di due/tre anni concorra ad una effettiva riduzione dei tempi di risposta al cliente finale.

Innanzitutto va precisato che dall'analisi dei dati trasmessi dai distributori e dai venditori emerge che in generale la prestazione "richiesta di dati tecnici" è poco utilizzata e che i casi fuori standard si presentano in numero limitato (Tabella 1.1).

Tabella 1.1 – Dati relativi allo standard tempo di messa a disposizione di dati tecnici al venditore

Elettrico			
2013			
Prestazione	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	9.186	5,34%	7,65
Richiesta altri dati tecnici	57.030	2,24%	11,46
2014			
Prestazione	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	7.394	5,72%	8,01
Richiesta altri dati tecnici	59.024	1,85%	11,52
Gas			
2013			
Prestazione	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	23.375	0,30%	3,89
Richiesta altri dati tecnici	28.771	1,10%	6,86
2014			
Prestazione	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	25.848	0,55%	4,07
Richiesta altri dati tecnici	27.901	1,01%	6,8

L'Autorità intende prevedere che, fatto salvo quanto già oggi previsto per lo standard M01, con riferimento ad M02 esso possa essere differenziato per categorie di fattispecie semplici e complesse, attribuendo alle prime un tempo di messa a disposizione dei dati di 10 giorni lavorativi, uguale ai casi classificabili come M01, e alle seconde un tempo di 15 giorni lavorativi.

In assenza di una classificazione già consolidata e diffusa, e posto che è comunque complesso prevedere una mappatura completa delle casistiche M02, l'Autorità ritiene che l'approccio più proficuo sia quello di individuare prioritariamente le categorie

complesse avviando su di esse un confronto con gli operatori. In prima approssimazione ne sono state individuate quattro:

- ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura;
- per il settore gas, errato abbinamento PdR/matricola/cliente;
- richieste di verifica dei dati di misura per periodi temporali superiori a 2 anni;
- richieste relative a reclami inviati dal medesimo cliente finale o dal medesimo delegato per più di dieci POD/PdR.

Solo per tali richieste lo standard resterebbe fissato in 15 giorni lavorativi.

Verrebbe inoltre mantenuta inalterata la previsione di cui all'articolo 51.2 dell'RQDG e 91.2 del TIQE, in base a cui, qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti il distributore debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulta inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard i qualità, la prima richiesta si considera annullata.

Si conferma, inoltre, l'orientamento già presentato con il documento per la consultazione 614/2015/E/com di portare l'indennizzo automatico a carico del distributore a 25 Euro, sia per l'elettrico, sia per il gas, mantenendo un meccanismo di moltiplicazione in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Come già anticipato al paragrafo precedente, per le richieste del venditore relative a M01 e M02 "semplici" che sottendono un reclamo telefonico, verrebbe invece fissato uno standard generale di risposta, trasformabile, in standard specifico a partire dal terzo anno di applicazione.

Nell'ottica poi di agevolare una miglior qualità sia delle richieste, sia delle risposte dei distributori alle richieste di dati tecnici, l'Autorità intende rivedere gli standard di comunicazione oggi definiti, per l'elettrico nella determina n. 2 del 2010 e per il gas nella determina 6 del 2016, previa convocazione degli appositi Gruppi di lavoro venditori-distributori. Gli aspetti da riconsiderare riguardano, in particolare:

- la definizione di una tassonomia delle richieste che possa facilitare al distributore l'assegnazione interna per una miglior gestione della richiesta stessa;
- le informazioni che il venditore deve rendere disponibili per una miglior comprensione della richiesta, in particolare l'inserimento, eventualmente obbligatorio, di un elenco di quesiti e di un contatto per eventuali appuntamenti con il cliente;
- l'inserimento obbligatorio di una causale per l'esito negativo restituito dal distributore.

Infine, nella prospettiva di un miglioramento progressivo della capacità dei distributori di rispondere più prontamente e con maggior completezza alle richieste dati inoltrate dai venditori sulla base di quanto precedentemente illustrato e di contribuire pertanto ad un ulteriore maggior efficientamento ed ad una migliore efficacia del primo livello di trattamento dei reclami, l'Autorità prospetta anche un percorso per ulteriormente ridurre le tempistiche afferenti a M01 ed M02 semplice e complesso, traguandole nel 2018, rispettivamente a 6 (M01 e M02 semplici) e a 12 giorni lavorativi (M02 complessi).

Tabella 1.2 - Sintesi degli orientamenti sulla prestazione “tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore”

Tempo di messa a disposizione dei dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	RODG e TIQE	2017 10 giorni lav.	2018 6 giorni lav	indennizzo 25 euro Standard specifico	Reclami e richieste info scritte o procedura paritetica
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici semplici (MO2S)	RODG e TIQE	2017 10 giorni lav	2018 6 giorni lav	indennizzo 25 euro Standard specifico	Reclami e richieste info scritte o procedura paritetica
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici complessi (MO2C)	RODG e TIQE	2017 15 giorni lav.	2018 12 giorni lav	Indennizzo 25 euro Standard specifico	Reclami e richieste info scritte o procedura paritetica
MO1 E MO2S	RODG e TIQE e TIQV	2017 10 giorni lavorativi da rispettare nel 95% dei casi	2018 6 giorni lavorativi da rispettare nel 95% dei casi	Standard generale	Reclami telefonici
Modalità di comunicazione tra venditori e distributori	TIQV e determina flussi	2017	2016 Gruppo di lavoro		

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?

1.2 Tempistiche di risposta motivata ai reclami e di rettifica di fatturazione, indennizzi automatici e canali di invio del reclamo

In sede di consultazione le associazioni dei consumatori domestici e rappresentative della PMI hanno richiesto **la riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami scritti e di rettifica di fatturazione** ed un aumento degli indennizzi. L’Autorità, compatibilmente con l’obiettivo di assegnare la massima priorità alla completezza della risposta e quindi di estinguere il reclamo già al primo livello, intende comunque individuare un percorso virtuoso che conduca anche alla riduzione delle tempistiche di risposta previste dell’attuale standard specifico di risposta ai reclami scritti, portandolo, a partire dal 2018, a 30 giorni solari.

Per quanto riguarda lo standard specifico “tempo di rettifica di fatturazione” viene individuato un percorso di riduzione per portarlo a 60 giorni solari, sempre a partire dal 2018. Tali efficientamenti sarebbero resi possibili anche dalla contemporanea riduzione degli attuali standard per la “messa a disposizione di dati tecnici” dal distributore al venditore, portandoli, rispettivamente, a 6 e 12 giorni lavorativi, come già argomentato al paragrafo precedente e dalla entrata in vigore a pieno della regolazione dello *switching* e delle volture attraverso il SII e della regolazione sulla fatturazione attualmente in fase di implementazione e/o di consultazione.

Per quanto riguarda invece **gli indennizzi** l’Autorità ritiene utile rivedere, da una parte, il termine ultimo per l’erogazione e dall’altra le modalità con cui il cliente ne viene informato, sia per quanto riguarda gli indennizzi associati a prestazioni del venditore sia per quelli associati a prestazioni del distributore, fermo restando, per entrambi, il meccanismo di *escalation* già previsto. Per quanto riguarda invece il livello degli indennizzi l’Autorità ritiene di lasciarli inalterati, ma di valutare eventuali futuri interventi quando l’insieme delle revisioni proposte in questo documento saranno a regime.

Nello specifico, per quanto riguarda il termine ultimo per l’erogazione dell’indennizzo esso passerebbe per gli standard relativi alla vendita, sia quelli direttamente parte del TIQV e sia quelli riferiti ad altre fattispecie che rinviano per le modalità applicative al TIQV (es. preavviso di sospensione per morosità, fattura di chiusura), da 8 mesi a 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del soggetto interessato della richiesta di prestazione soggetta ad indennizzo specifico e da 7 a 6 mesi per lo standard “tempo di messa a disposizione di dati tecnici”. Verrebbe pertanto unificato per le citate prestazioni il termine massimo di erogazione dell’indennizzo e la modalità di contabilizzazione che verrebbe fissata, anche per la “messa a disposizione dei dati tecnici” a 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore.

Nell’ottica, inoltre, di agevolare un più tempestivo trattamento dei reclami, si intende altresì prevedere che i venditori debbano sempre mettere a disposizione, oltre al recapito postale o fax, almeno uno strumento telematico per l’invio del reclamo, a scelta tra la posta elettronica o la compilazione ed invio on line. Tali modalità consentono infatti di ridurre le tempistiche di recapito e ampliano la possibilità di accesso da parte dei clienti.

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?

Tabella 1.3 - Sintesi degli orientamenti su standard specifici ed indennizzi

		Attuali	1 gennaio 2018
Tempo risposta ai reclami scritti	TIQV	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo rettifica fatturazione	TIQV	90 giorni solari	60 giorni solari
		attuali	1 gennaio 2017
Indennizzi standard qualità commerciale vendita	TIQV	Tempo massimo di erogazione 8 mesi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di rettifica	Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di rettifica
Indennizzi "richiesta dati" distributore	TIQE RQDG	<ul style="list-style-type: none"> a) 20-24 euro (a seconda del settore) ed escalation temporale b) Tempo massimo di erogazione 7 mesi dalla ricezione della richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> a) 25 euro per entrambi i settori (escalation temporale invariata) b) Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla ricezione della richiesta
			1 luglio 2017
			<ul style="list-style-type: none"> c) Standard generale (95% delle risposte in 10 giorni lavorativi) nel caso di messa a disposizione dei dati al venditore su reclamo telefonico

1.3 Obblighi informativi degli operatori in relazione alle procedure ADR e al diritto all'indennizzo automatico

Per quanto attiene agli orientamenti relativi all'obbligo di inserire, nelle risposte motivate ai clienti, l'informativa relativa ad almeno uno strumento di conciliazione a cui il cliente stesso possa accedere nel caso in cui non si ritenga soddisfatto, l'Autorità intende prevedere, come già anticipato nella PARTE I, che tale indicazione sia inserita, nei contratti di fornitura e nel sito web del venditore e, in attuazione di quanto previsto all'articolo 141 *sexies*, comma 3, del Codice del consumo novellato, nelle risposte ai reclami soltanto nel caso in cui non sia stato possibile risolvere il caso proposto.

L'Autorità intende altresì prevedere che tutte le risposte ai reclami, se inviate in ritardo rispetto allo standard specifico vigente, dovranno contenere l'informazione circa l'indennizzo spettante, ivi incluso il meccanismo di moltiplicazione di cui all'articolo 18 del TIQV e le modalità di erogazione di cui all'articolo 20 del TIQV. Il venditore dovrà indicare, anziché il termine di probabile erogazione, la data ultima entro cui l'indennizzo deve essere erogato (termine calcolato a partire dalla data di ricevimento del reclamo). Tale termine è noto *ex ante* e già previsto dall'attuale regolazione.

Inoltre qualora la risposta al reclamo scritto, pur tempestiva, riguardi fattispecie per cui è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico (es. procedure di messa in mora, fatturazione, ecc.)² e se ne verifichino le condizioni, il venditore ne dovrà dare conto specificando il termine ultimo per l'erogazione dell'indennizzo e se tale indennizzo è soggetto ad un meccanismo di *escalation*.

Tabella 1.4 - Sintesi degli orientamenti su obblighi informativi venditori

Obblighi informativi venditore	Codice di condotta commerciale	Info disponibilità procedure ADR in: <ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Web • Risposte non conclusive Informativa su indennizzi automatici spettanti. <ul style="list-style-type: none"> • Risposte oltre i termini • Risposte tempestive che riportano l'informazione sul diritto alla corresponsione di un indennizzo • Data ultima di corresponsione dell'indennizzo (6 mesi dal reclamo) e info su escalation 	1 gennaio 2017
---------------------------------------	--------------------------------	---	----------------

² Si fa riferimento, in particolare, agli indennizzi di cui agli articoli 3 del TIMOE, 4 del TIMG, 7 e 11 della deliberazione 100/2016/R/com, nonché agli indennizzi che saranno eventualmente previsti in esito alla consultazione di cui al documento per la consultazione 405/2015/R/com.

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

1.4 Promuovere la completezza e monitoraggio della qualità della risposta

Il tema della qualità della risposta, e quindi anche della sua completezza, è di grande rilevanza per l'obiettivo di favorire l'estinzione del reclamo già del primo contatto tra clienti ed impresa in caso di disservizi, ma è altresì un tema che, per la varietà delle situazioni che possono essere oggetto di un reclamo, è assai difficile regolare ex ante. L'Autorità ha pertanto scelto di confermare l'individuazione di alcuni elementi minimi di completezza e, con la deliberazione 17/2016/R/com, di entrare in maggior dettaglio solo nel caso di una fattispecie assai critica come quella rappresentata dalle fatture anomale. Tuttavia a valle del processo di consultazione è risultato anche opportuno prevedere che nella risposta tempestiva, qualora si dia conto di un disservizio a cui è associato un indennizzo che risulta dovuto nel caso in oggetto, si dia conto dell'indennizzo, del termine ultimo per la corresponsione e della connessa *escalation* nell'ammontare (si veda paragrafo 1.3).

Nel seguito viene illustrato con maggior dettaglio l'orientamento 1.4 già proposto in consultazione con il documento per la consultazione 614/2015/E/com e rispetto al quale sono state avanzate in quella sede una serie di richieste di chiarificazione.

L'indagine di customer satisfaction a cura dell'Autorità

Lo svolgimento di una indagine sulla qualità delle risposte ai reclami dei clienti presenta rilevanti profili innovativi, sia in relazione alla progettazione dell'indagine sia in relazione al coinvolgimento dei venditori, l'Autorità ritiene pertanto opportuno procedere con l'effettuazione di una prima indagine pilota che consenta di individuare e testare i diversi fattori di qualità percepita.

L'indagine pilota sarà finalizzata a rilevare e sviluppare le condizioni necessarie per la messa a regime di una indagine annuale, che dovrebbe essere ripetuta ad intervalli di tempo regolari (analogamente a quanto è già avvenuto per l'indagine sui call center). Con la prima indagine pilota verrebbe quindi acquisita la soddisfazione effettiva di un campione di clienti che hanno inoltrato un reclamo (complessiva e con riferimento ai fattori della qualità che dovranno essere identificati dall'indagine pilota) e la loro percezione rispetto al trattamento degli stessi testando vari fattori di qualità per individuare quelli più rappresentativi.

A regime l'indagine annuale sarà volta a monitorare il giudizio e la soddisfazione dei clienti sui fattori della qualità individuati nell'indagine pilota; a raccogliere elementi utili, in modo sistematico e imparziale, su specifiche criticità percepite dai clienti attraverso l'acquisizione di un feedback dagli stessi, in modo da disporre di dati per supportare eventuali azioni di miglioramento della tutela. L'indagine periodica dovrebbe anche aiutare a identificare le *best practices* o le aree di debolezza nel trattamento dei reclami così come percepite direttamente dai clienti e individuare aree prioritarie di intervento.

Sia l'indagine pilota sulla qualità della risposta ai reclami, sia la prima edizione dell'indagine periodica dovrebbero avere di massima una struttura analoga a quella dell'indagine sui call center.

La chiamata per l'intervista di verifica della soddisfazione al cliente avverrebbe entro pochi giorni dal ricevimento della risposta al reclamo. A questo scopo:

- le aziende partecipanti all'indagine, che saranno selezionate in base a criteri determinati (es. numero di clienti e indicatori relativi ai numeri di reclami gestiti sul complesso dei clienti), saranno tenute a fornire l'elenco dei clienti che hanno inoltrato un reclamo e a cui è stata data risposta scritta, in un periodo definito; nell'indagine pilota saranno coinvolte le aziende con più di un determinato numero clienti (elettrici e gas);
- la società di ricerca, entro un lasso di tempo prestabilito, in modo tale che il cliente abbia già ricevuto la risposta scritta, realizzerà le interviste telefoniche previste dal piano di campionamento; le interviste saranno utilizzate per indagare la percezione presso i clienti del modo in cui il loro reclamo è stato trattato, la soddisfazione complessiva e sarà richiesto di formulare un giudizio in relazione agli specifici fattori della qualità che dovranno essere identificati anche tramite l'indagine pilota (ad esempio: completezza, comprensibilità, eliminazione del problema).

Qualora si riscontri su un gruppo di clienti discrepanza tra ciò che i venditori hanno classificato come reclamo risolto e ciò che il cliente ritiene essere un reclamo ancora aperto, ad un sottogruppo di clienti sarà riservato un *follow-up* di interviste in profondità. Questa indagine ulteriore andrebbe ad approfondire le ragioni del "gap" e individuare indicazioni su come colmare e sradicare il problema. Al campione ristretto di reclamanti (che ha partecipato comunque all'indagine quantitativa) saranno somministrate ulteriori domande per esplorare le ragioni per le quali i clienti ritengono che il loro problema rimane irrisolto mentre il venditore lo considera come risolto.

La valutazione della completezza della risposta dei reclami (di prima istanza) gestiti dagli sportelli qualificati delle associazioni

Se l'indagine di *customer satisfaction* fornirà una indicazione sul grado di soddisfazione rispetto alla risposta ricevuta della categoria dei clienti che hanno presentato un reclamo, l'analisi delle risposte nella disponibilità degli Sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori domestici e non domestici dovrebbe avere l'obiettivo di verificare la completezza delle risposte fornite alla luce delle previsioni del TIQV. Al riguardo l'orientamento dell'Autorità è quello di attivare, come primo passo, un gruppo di lavoro composto da rappresentanti dei consumatori e delle imprese e solo coordinato dall'Autorità, per la definizione di criteri di una metodologia di valutazione condivisa. La metodologia verrebbe poi applicata ai singoli casi esaminati dagli operatori degli sportelli qualificati. Questo monitoraggio, condotto con continuità su più periodi e i cui risultati sarebbero anch'essi illustrati, insieme a quelli sulla *customer satisfaction*, nel Rapporto sui reclami di cui al paragrafo 1.6 potrebbe concorrere a rivedere i criteri di completezza oggi contemplati dal TIQV.

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?

1.5 La classificazione dei reclami

Anche alla luce di quanto emerso in sede di consultazione, in questo paragrafo si dettaglia meglio l'orientamento relativo al sistema unificato di classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni. Tale classificazione può costituire un utile strumento sia per le imprese, che possono più facilmente individuare le principali carenze percepite dai propri clienti, sia per il Regolatore che può identificare meglio le aree di criticità.

Come già sottolineato, nell'illustrare l'orientamento 3.2 nel documento per la consultazione 614/2015/E/com, per quanto attiene alla classificazione, è necessario tenere conto delle Raccomandazioni vigenti a livello europeo, pertanto nella tabella 2.3 si delinea una classificazione su due livelli, per argomenti e sub argomenti, in coerenza con le sopracitate raccomandazioni e se ne prevede una implementazione in due successivi passaggi.

In particolare si prevede un primo *step*, da attuarsi a partire dal 1° luglio 2017, che riguarderebbe i soli argomenti principali (1° livello) ed un secondo *step*, da implementarsi a partire dal 1° luglio 2018, che comporterebbe anche la classificazione per sub-argomenti (2° livello).

Al fine di poter testare il buon funzionamento della classificazione proposta, si ritiene tuttavia che i dati classificati trasmessi dalle imprese in relazione al secondo semestre 2017, possano essere considerati parte di una fase sperimentale utile sia per verificare la consistenza della classificazione sia per porre in evidenza eventuali criticità.

Il primo Rapporto reclami di cui al successivo paragrafo 1.6 riguarderebbe pertanto i reclami e le richieste di informazione non classificati e le eventuali criticità emerse nella fase sperimentale.

Infine, l'Autorità ritiene che la classificazione di primo e secondo livello possa essere inserita nel modulo reclami, che i venditori sono tenuti a rendere disponibile dall'home page del sito internet ai sensi della normativa già vigente³, già dal 1 gennaio 2017, in modo da agevolare l'individuazione del disservizio percepito dal cliente già in prima battuta e facilitare la classificazione prevista a partire dal 1 luglio 2017.

Tabella 1.5 – Argomenti di classificazione dei reclami e delle richieste di informazione

1 luglio 2017	1 luglio 2018
Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
Contratti <i>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.</i>	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro

³ Deliberazione 17/2016/R/com.

Morosità e sospensione <i>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).</i>	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (Corrispettivo relativo a morosità pregresse)
	Altro
Mercato <i>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.</i>	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Altro
Fatturazione <i>Reclami relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, , alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
Altro	
Misura <i>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</i>	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
Connessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	Sicurezza
	Altro
Bonus sociale <i>Reclami relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro
Qualità commerciale <i>Reclami riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro

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.

1.6 Il rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie

Poiché nell'ambito della consultazione è emersa l'esigenza di avere a disposizione più elementi per valutare l'orientamento 3.1 relativo alla predisposizione di un Rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie, nel seguito è illustrata una struttura di riferimento per detto rapporto, struttura che sarà in ogni caso discussa più ampiamente anche in sede di appositi incontri tecnici a valle della pubblicazione di questo documento.

Nello specifico il rapporto dovrebbe essere articolato in tre parti distinte, la prima relativa al monitoraggio dell'andamento dei reclami e delle richieste di informazione ricevute dai venditori e dai distributori, nonché della qualità e completezza delle risposte fornite ai reclami stessi. La seconda dedicata al monitoraggio, ad opera dello Sportello per il consumatore, delle procedure speciali e delle segnalazioni di cui al successivo paragrafo 3.1. Ed infine la terza focalizzata sulla tipologia delle controversie che hanno indotto il cliente finale a ricorrere al Servizio conciliazione e/o agli organismi iscritti all'elenco di cui all'articolo 141 *decies* del Codice del consumo.

Più in particolare la **prima parte** illustrerà i dati che, ai sensi del TIQV e del TIQE e del RQDG, le aziende di vendita di energia elettrica e gas e le aziende di distribuzione sono tenute a comunicare all'Autorità.

L'analisi verrà effettuata per gruppi omogenei di imprese (numero di clienti, tipologia di mercato prevalente, etc.), e per argomenti, individuando anche una serie di indicatori di riferimento. Una sezione specifica verrà dedicata agli esiti della *customer satisfaction* sulla qualità della risposta di cui al precedente paragrafo 1.4 e all'analisi di completezza ad opera delle associazioni dei consumatori (sportelli parte di progetti finanziati dal fondo sanzioni o dall'Autorità). Anche nell'indagine di *customer satisfaction* verranno effettuati approfondimenti per tipologia di mercato, dimensione di azienda, composizione della clientela (tipologia di mercato prevalente) e i risultati relativi alle aspettative dei clienti in modo da fornire alle aziende un quadro più completo sull'evoluzione delle esigenze del mercato e spunti per migliorare la qualità della risposta. Sempre nella stessa sezione possono essere previste analisi di correlazione tra i dati comunicati e risultati di *customer satisfaction* qualora risultassero particolarmente significative.

Questa parte conterrà anche gli esiti del monitoraggio della completezza della risposta effettuato dalle associazioni dei consumatori e dei clienti non domestici sulle risposte ai reclami trattati dagli sportelli qualificati delle medesime associazioni.

Un capitolo sarà altresì dedicato alle maggiori problematiche su cui l'Help desk dello Sportello per il consumatore di cui all'orientamento 5.1 sarà stato chiamato ad assistere gli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori.

La **seconda parte** conterrà, un resoconto dell'andamento delle procedure speciali (per tipologia, argomenti, esiti, criticità) nonché delle segnalazioni ricevute e delle misure adottate dall'Autorità a seguito di tali segnalazioni.

La **terza parte** sarà invece dedicata alla illustrazione dell'attività di conciliazione svolta dal Servizio conciliazione e dagli altri organismi autorizzati comprese le procedure paritetiche ai sensi dell'articolo 141 *decies* del Codice del consumo e della deliberazione 620/2015/E/com. Anche in questo caso le informazioni raccolte riguarderanno la tipologia di richieste (argomenti, tipologia di clienti e mercati) e gli esiti delle procedure (concluse con un accordo o senza un accordo, tempistiche medie ecc.).

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

PARTE II – IL NUOVO ASSETTO DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

2.1 Il riassetto del disegno relativo alla risoluzione individuale delle controversie nei settori di competenza dell'Autorità

La centralità della conciliazione

Quanto emerso dalla consultazione e schematicamente riassunto nella Parte 1 induce l'Autorità a riproporre, meglio qualificandolo, l'orientamento 2.1 cioè a confermare come sede privilegiata della soluzione delle controversie individuali una sede conciliativa. Il cliente finale domestico o non domestico qualora non fosse soddisfatto del trattamento ricevuto dal suo reclamo da parte dell'operatore, potrà proporre una istanza di conciliazione. Ai sensi del TICO che ha dato attuazione a quanto disposto dagli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/1995 e 141, comma 6) del Codice del Consumo, disciplinando il tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, tale istanza dovrà necessariamente essere proposta qualora il cliente non volesse precludersi la possibilità di andare in giudizio.

Come già previsto dal TICO il tentativo obbligatorio di conciliazione potrà essere esperito non solo presso il Servizio Conciliazione, ma altresì, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera a) della legge 481/95, presso le Camere di commercio, a valle della definizione di un Protocollo d'intesa tra l'Autorità e Unioncamere, nonché presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'Autorità con la deliberazione 620/2015/E/com ai sensi dell'articolo 141 *decies* del Codice del consumo, tra cui gli organismi di conciliazione paritetica.

Va ricordato che laddove il Servizio conciliazione e gli organismi conciliativi delle Camere di Commercio, in ragione delle specifiche disposizioni normative soprarichiamate sono attivabili da tutti i clienti, gli organismi iscritti all'elenco ADR, ai fini del tentativo obbligatorio, sono attivabili dai soli consumatori. Una seconda caratteristica che attiene alla procedura presso il Servizio e presso le Camere di commercio che deriva dalla legge istitutiva dell'Autorità è che il verbale di conciliazione ha titolo esecutivo, può pertanto essere fatto valere nelle opportune sedi giudiziarie da entrambe le parti che lo sottoscrivono.

I clienti finali potranno accedere all'informazione sulle procedure conciliative sia chiamando il numero verde del punto unico di contatto (il call center dello Sportello), sia consultando il sito web dell'Autorità, nella sezione a ciò dedicata, dove è altresì presente l'elenco degli organismi ADR presso cui svolgere il tentativo di conciliazione, sia utilizzando il portale unico di cui all'orientamento 2.4 del documento per la consultazione 614/2015/E/com.⁴ L'accesso al Servizio conciliazione avverrà attraverso il portale unico con le modalità previste dal TICO, che contiene anche i principali elementi della procedura.

L'Autorità ha previsto un meccanismo di filtro oggettivo nella disciplina del Servizio Conciliazione, sotto forma di cause di inammissibilità della domanda. Tali cause consistono in: mancanza del previo reclamo, mancato rispetto dei termini procedurali per l'attivazione, controversia trattata o pendente presso un altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, controversia vertente su profili tributari o fiscali, mancanza di uno degli elementi formali della richiesta di attivazione previsti dalla disciplina, controversia riproduttiva di richiesta già archiviata; inoltre, alcune delle procedure speciali, di cui si tratta ai successivi paragrafi, si configurano come eccezione alla disciplina generale in quanto permettono di estinguere la problematica oggetto di controversia in una sede diversa e più specifica rispetto alla conciliazione, fermo restando comunque, in caso di eventuale richiesta di risarcimento del danno, l'obbligo del tentativo obbligatorio di conciliazione, prima del ricorso giudiziario.

Si rileva inoltre che l'azione di filtro "preventiva" richiesta dagli operatori, se attivata, avrebbe comunque un impatto marginale. Con riferimento all'anno 2015 infatti solo nel 2,5% dei casi (994 casi su 39.776 nuovi casi arrivati) lo Sportello ha provveduto a chiudere il caso senza avanzare alcuna richiesta ulteriore al venditore, essendo la risposta del venditore allegata al reclamo completa o potendo il reclamo essere chiuso con gli elementi già nella disponibilità dello stesso cliente.

Rispetto a quanto già previsto dal TICO circa l'obbligatorietà della partecipazione degli operatori nel caso di una procedura presso il Servizio conciliazione e della preoccupazione espressa da alcune delle associazioni rappresentative dei clienti finali circa il fatto che il mancato conformarsi a questa previsione da parte degli operatori possa sostanzialmente privare i consumatori di un luogo extragiudiziale di risoluzione della controversia, si prefigura la possibilità per questi clienti di adire il terzo livello decisorio di cui al successivo paragrafo 2.2, ferma restando la potestà sanzionatoria comunque in capo all'Autorità.

Va infine ricordato che con l'orientamento volto a porre un obbligo in capo ai distributori a rispondere alle richieste dei venditori anche in sede di conciliazione paritetica (si veda il paragrafo 1.1) si intende contribuire a rendere ancor più efficaci le già elevate capacità risolutive delle procedure paritetiche.

⁴ Si rinvia sul punto a quanto commentato nell'Allegato B a questo 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?

Le procedure speciali

Si configurano come eccezioni rispetto al ricorso esclusivo alla conciliazione per risolvere una controversia, le cosiddette procedure speciali. Tali procedure vengono previste con riferimento a fattispecie caratterizzate da un contesto di regole articolato e “ad applicazione automatica” (come quelle per il bonus o la doppia fatturazione o i reclami rigettati ex deliberazione 153/2012/R/com) e da informazioni codificate e disponibili in banche dati centralizzate (es. Sistema Informativo Integrato - SII, Sistema indennitario, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche - SGAtc). Tali caratteristiche consentono allo Sportello, sulla base della sola documentazione ricevuta in fase di attivazione della procedura speciale e delle informazioni già codificate, di determinare l’esito della controversia o di fornire l’informazione richiesta. L’interazione dello Sportello con gli operatori è limitata alla fase degli adempimenti che conseguono alla risoluzione della controversia.

Tali procedure quando hanno carattere risolutivo, come già specificato, si qualificano comunque come non ostative della possibilità per il cliente finale di richiedere l’eventuale risarcimento del danno o di esercitare eventuali ulteriori azioni previste dall’ordinamento, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Attualmente sono soggette a procedura speciale le richieste di informazione che riguardano:

- a) l’applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse elettriche (Cmor) (deliberazione 99/2012/R/eel);
- b) i casi in cui una voltura contrattuale nei settori elettrico e gas non possa essere richiesta perché il cliente interessato non ha le informazioni per identificare autonomamente il venditore controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura (deliberazione 398/2014/E/com, per l’elettrico e deliberazione 102/2016/R/com per il gas);

le fattispecie attinenti:

- c) ai reclami fatti ai sensi dell’articolo 6 dalla deliberazione 153/2012/R/com⁵ e rigettati dalle imprese;

⁵ Deliberazione dell’Autorità 19 aprile 2012 “Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale”.

- d) ai casi di mancata erogazione del bonus sociale o mancata validazione delle domande per l'accesso al bonus sociale da parte dei venditori e distributori in presenza dei requisiti di accesso certificati dai comuni (deliberazione 286/2014/R/com).

Nel corso del 2015 tali procedure sono state gestite dallo Sportello e hanno riguardato 8.867 casi.

Nel corso del 2016⁶ verranno gestiti tramite il SII (Sistema Informativo Integrato) i processi di voltura e *switching* elettrico (deliberazioni 398/2014/R/eel e 487/2015/R/eel) e di voltura gas (delibera 102/2016/R/com) e le informazioni contenute nel RCU (Registro Centrale Unificato) saranno per l'elettrico quelle contenute nell'Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2015, 618/2015/R/eel e per il gas quelle di cui all'articolo 2 della deliberazione 296/2014/R/gas.

Inoltre, nelle more del completamento dell'iter parlamentare del DDL concorrenza che prefigura, tra gli altri, un intervento sul bonus sociale, verranno poste le condizioni per definire, a partire dal 2017, uno scambio integrato di informazioni tra SGAt e il SII riducendo significativamente la necessità di interazione con i singoli distributori nei casi di reclami bonus.

Negli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 614/2015/E/com si era prefigurata una estensione della procedura sub d) fino a ricomprendere tutte le fattispecie di reclami relative al bonus sociale per la rilevanza e sensibilità della fattispecie ed una nuova procedura relativa ai casi in cui al momento della formazione della controversia la fornitura del cliente interessato risultasse già sospesa per morosità e quindi fosse particolarmente urgente verificare che le garanzie procedurali poste a tutela del cliente finale fossero state rispettate.

Alla luce di quanto emerso in consultazione, di quanto illustrato sulle misure che troveranno applicazione già dal 2016, di quanto emerso dai reclami ricevuti dallo Sportello e dalle imprese, nonché dall'analisi di una campione di istanze di conciliazione presentate al Servizio su casi di doppia fatturazione e di *switching*, l'Autorità ritiene di confermare le procedure speciali di cui alle lettere a), b) e c) e di estendere a tutti i reclami in tema di bonus sociale la fattispecie d).

Si propone inoltre di prevedere:

- in ragione della disponibilità di informazioni attraverso il RCU del SII procedure speciali ulteriori in tema di doppia fatturazione e di richieste di informazioni sulle tempistiche di *switching*;
- in relazione agli obblighi informativi illustrati al precedente par. 2.3, una procedura speciale per gli indennizzi automatici non erogati entro il termine massimo previsto dalla regolazione.

Nell'Allegato A, sono illustrate le nuove ulteriori procedure speciali.

Per quanto riguarda la procedura speciale nei casi di clienti distaccati al momento della formazione della controversia, a valle della consultazione e tenuto conto che la procedura speciale disegnata consentiva allo Sportello di disporre la riattivazione delle forniture in presenza del mancato rispetto da parte del fornitore delle procedure di messa in mora o della sua mancata risposta in caso di reclamo su fatturazione anomala, ma non comportava comunque la risoluzione della controversia che aveva condotto alla sospensione, è risultato più opportuno ricondurre alla sede conciliativa anche questa

⁶ Rispettivamente, dal 1° giugno 2016 per lo *switching* elettrico e dal 1° dicembre 2016 per la voltura gas.

fattispecie, prevedendo tuttavia, nell'ambito del TICO, una procedura semplificata che ne promuova una rapida risoluzione.

Per l'accesso alle procedure speciali si prevede che tutti i clienti non domestici, le Associazioni dei clienti finali e i delegati dai clienti finali, siano tenuti ad utilizzare la modalità on-line (Portale unico) per l'invio e la ricezione delle comunicazioni.

Transitoriamente verranno raccolte e monitorate anche le richieste che perverranno sulla modulistica predisposta, in allegato a una e-mail o per posta ordinaria qualora riconducibili a clienti domestici individuali.

Per tutte le procedure speciali, si prevede inoltre che lo Sportello fornisca apposita reportistica trimestrale all'Autorità circa i volumi dei casi gestiti, gli esiti e gli eventuali inadempimenti degli esercenti riscontrati.

L'Autorità ritiene infine opportuno che, a valle della consultazione, venga predisposto un regolamento per le procedure speciali che raccolga le norme relative ad ogni singola procedura e renda trasparente tempistiche e obblighi delle parti.

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?

Le segnalazioni

Come già argomentato nel documento per la consultazione 614/2015/E/com se l'orientamento volto a privilegiare la conciliazione va in direzione di una maggiore efficacia ed efficienza della tutela individuale, potrebbe per contro comportare una riduzione delle informazioni utili all'Autorità stessa per il monitoraggio del buon funzionamento del mercato e la vigilanza sul comportamento degli operatori. Tali informazioni fino ad oggi sono giunte all'Autorità anche in esito al monitoraggio dei reclami di seconda istanza effettuato dallo Sportello che ha riguardato, da una parte, i risultati della regolazione e dall'altra il grado di rispetto di quest'ultima da parte di singoli operatori.

La segnalazione, già disponibile e variamente utilizzata sia dagli operatori che dalle associazioni dei clienti domestici e non domestici in quanto contemplata dall'articolo 2 comma 12 lettera m) della legge 481/95, così come disegnata nel documento per la consultazione 614/2015/E/com (orientamento 2.3) non si configura dunque come una novità assoluta o come un ulteriore strumento di tutela individuale, ma come la evidenziazione o la denuncia, con modalità prestabilite, di un disservizio subito (individualmente risolto o in via di risoluzione in altra sede) per mostrare le disfunzioni della regolazione o per richiedere l'intervento dell'Autorità nei confronti di un operatore che appaia inadempiente rispetto ad essa.

Data l'importanza e delicatezza di tali finalità, l'Autorità ha ritenuto opportuno definire più puntualmente la modalità di segnalazione dei clienti e delle associazioni che li rappresentano in modo tale da assicurare una adeguata documentazione di quanto

segnalato e facilitare la formazione di specifici fascicoli da parte dello Sportello, ai fini della trasmissione all’Autorità per eventuali seguiti di competenza.

L’Autorità ritiene pertanto opportuno rendere disponibile prioritariamente una modalità di inoltro della segnalazione attraverso il portale unico di cui all’orientamento 2.4 del documento per la consultazione 614/2015/E/com e con l’utilizzo di una modulistica predefinita in cui siano presenti almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) dati del segnalante;
- b) mercato interessato;
- c) oggetto della segnalazione (argomento);
- d) operatore o operatori coinvolti (se la segnalazione riguarda uno o più operatori);
- e) descrizione del contenuto della segnalazione;
- f) allegati: documentazione puntuale a sostegno di quanto segnalato.

Per l’inoltro delle segnalazioni, si prevede che tutti i clienti non domestici, le Associazioni dei clienti finali e i professionisti delegati dai clienti finali, siano tenuti ad utilizzare la modalità on-line (Portale unico) per l’invio e la ricezione delle comunicazioni.

Transitoriamente verranno raccolte e monitorate anche le segnalazioni che perverranno, sulla modulistica predisposta, in allegato a una e-mail o per posta ordinaria qualora riconducibili a clienti domestici individuali.

Le segnalazioni potranno essere individuali o collettive e verranno raccolte e monitorate dallo Sportello con continuità ai fini di una periodica trasmissione all’Autorità.

Il segnalante riceverà un riscontro automatico di ricevimento e sarà successivamente informato solo nel caso in cui l’Autorità valuti l’esistenza dei presupposti per una propria azione specifica di *enforcement*. Un report sulle segnalazioni ricevute sarà predisposto annualmente a complemento del Rapporto Reclami, come già illustrato al paragrafo 1.6.

In merito alla richiesta avanzata da alcune imprese di poter avvalersi della segnalazione con gli stessi obiettivi delineati per la facoltà prevista per i consumatori, l’Autorità sottolinea che in considerazione delle caratteristiche dei soggetti interessati e del loro grado di organizzazione, non ritiene necessario prevedere una modalità organizzata di segnalazione, come previsto per i clienti finali.

Gli esiti delle segnalazioni documentate degli operatori, verranno, come sempre avvenuto valutati ai fini regolatori e di *enforcement*.

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

2.2 Il terzo livello

Come argomentato nei paragrafi precedenti, la conciliazione è il luogo privilegiato di risoluzione delle controversie individuali e gli operatori saranno tenuti ad informare i propri clienti sulla disponibilità di almeno una procedura conciliativa gratuita, laddove il TICO ha già previsto che i medesimi operatori, anche del mercato libero, siano tenuti ad aderire alle procedure. Anche per quanto riguarda le procedure paritetiche l’accordo su cui sono di norma fondate assicura la partecipazione dell’operatore interessato. Inoltre nel presente documento per la consultazione sono anche avanzati orientamenti

per migliorare il tasso di raggiungimento di un accordo attraverso la conciliazione, già elevato, prevedendo che anche in sede di conciliazione paritetica il venditore possa avanzare una richiesta dati al distributore (si veda paragrafo 1.1). L'accesso alla procedura conciliativa avviene poi a valle di un primo tentativo di gestione della problematica direttamente con il proprio operatore. Questi passaggi successivi, dovrebbero assicurare che le controversie non composte in conciliazione si configurino come casi residuali.

All'interno di questo quadro articolato l'Autorità è orientata a prevedere l'avvio di un terzo livello decisorio in cui possano trovare soluzioni determinate controversie individuali non risolte.

L'orientamento va verso una procedura amministrativa contenziosa di natura giustiziale attivabile ad istanza di parte, allorché la controversia operatore/cliente o utente non sia stata risolta in sede conciliativa. La risoluzione della controversia potrà avvenire mediante un provvedimento amministrativo vincolante per le parti, sul modello di quanto avviene per le controversie tra operatori di cui alla deliberazione 188/2012/E/com.

Tale potere di risoluzione delle controversie tra operatori e consumatori in capo all'Autorità trova direttamente **fondamento**:

- **nella legge 481/95**, che, all'articolo 2, comma 12, lett. m), prevede che l'Autorità “[...] valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio”;
- nonché, limitatamente ai settori elettrico e gas, nel decreto legislativo 93/11, che ha recepito nell'ordinamento italiano le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE e prevede, all'articolo 44, comma 3 che l'Autorità “assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico S.p.a. e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE”.

I principali vantaggi del modello decisorio rispetto a quello raccomandativo sono dati dalla vincolatività della decisione per le parti; dalla garanzia di correttezza interpretativa della fattispecie oggetto di controversia che una decisione del regolatore comporta; dal contributo ad un più efficace trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie aventi ad oggetto la stessa fattispecie, che deriva da stabili orientamenti provenienti dal regolatore di settore.

Il modello decisorio, per quanto preferibile in termini di effettività della tutela, risulta, nondimeno, di più complessa realizzazione tenuto anche conto che l'Autorità non può avvalersi, come invece fa AGCOM, di una struttura diffusa sull'intero territorio nazionale. Limitatamente alla fase istruttoria, l'onere organizzativo gravante sull'Autorità potrebbe tuttavia essere ridotto avvalendosi di un soggetto esterno, quale

Acquirente Unico (nell'ambito dell'avvalimento previsto dall'articolo 44 del d.lgs 93/11), per le attività preparatorie e funzionali alla decisione dell'Autorità.

L'attività istruttoria di Acquirente Unico potrebbe, ad esempio, confluire in una relazione istruttoria sulla singola controversia inviata agli uffici dell'Autorità, che, a questo punto, esaminerebbero la controversia attraverso un mero contraddittorio documentale, limitato, cioè, alle sole memorie scritte (redatte sulla base di modelli predisposti dall'Autorità, non più di una per parte, e di contenuto sintetico).

Per poter garantire l'efficienza dello strumento di ADR decisorio accanto a modalità istruttorie semplificate, pare opportuno individuare, alcuni filtri per regolare l'accesso al terzo livello decisorio. L'orientamento è di escludere dall'accesso al terzo livello:

- le procedure conciliative archiviate perché la parte che ha attivato la procedura non si presenta;
- le procedure conciliative concluse con esito negativo da più di 30/60 giorni.

Sarebbero ammesse le controversie nelle quali il mancato accordo:

- riguarda una precisa fattispecie e/o una fattispecie a cui è associato un valore economico al di sopra di una soglia prefissata;
- è determinato dal fatto che l'operatore, pur debitamente convocato e riconvocato per un tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione, non si è presentato senza giustificato motivo.

Come già avviene per le decisioni che conseguono a procedure ex 188/2012/E/com l'Autorità è orientata alla pubblicazione di un "Massimario" delle decisioni dell'Autorità che potrebbe agevolare la soluzione di controversie similari anche in sedi diverse da quelle del terzo livello e, in particolare, al secondo livello (conciliazione) dove la decisione dell'Autorità potrebbe costituire un utile punto di partenza per le parti in vista dell'accordo conciliativo.

Infine, l'Autorità ritiene che tale funzione possa essere attivata nel corso del 2017, a valle di una ulteriore consultazione incentrata sulla predisposizione di uno specifico Regolamento.

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?

PARTE III – INFORMAZIONE, ASSISTENZA E ORIENTAMENTI PER IL TRANSITORIO

3.1 Il livello base assistenza individuale e informazione generale

Il quinto orientamento sviluppa il tema trasversale del ruolo delle associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici nell'assistere ed informare i clienti finali.

Gli orientamenti particolari che vi sono sottesi, alla luce dell'attuale quadro normativo, sono volti a rafforzare la capacità delle associazioni dei consumatori di affiancare i consumatori nella gestione dei loro reclami e delle loro controversie.

Tutti gli orientamenti presentati con il documento per la consultazione 614/2015/E/com risultano confermati.

Con riferimento alle azioni di rafforzamento del **ruolo delle associazioni nell'attività di assistenza**, un ruolo innovativo è svolto dallo Sportello per il consumatore attraverso il servizio di Help Desk che si configura come una attività consulenziale orientata a fornire indirizzi agli operatori di uno sportello (qualificato) non nella gestione del singolo reclamo, ma per il superamento di problematiche specifiche che quel reclamo può sollevare. La responsabilità nella gestione del reclamo o della controversia resta totalmente in capo all'operatore dell'associazione, ma quest'ultimo può avvalersi di un supporto specialistico.

Va qui ricordato che gli operatori degli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori sono formati e aggiornati nell'ambito di un progetto formativo finanziato dal Fondo sanzioni e hanno pertanto già una buona conoscenza dei contenuti del rapporto di fornitura e della regolazione nei settori dell'energia elettrica e del gas.⁷ I moduli formativi prevedono anche la discussione di case study che potranno trarre vantaggio anche dall'esperienza dell'Help Desk.

Gli sportelli qualificati del progetto diritti a viva voce attualmente sono 25, mentre devono ancora essere individuati quelli di riferimento per le PMI. Un investimento nella loro competenza attraverso una formazione mirata e il supporto dell'Help Desk dello Sportello, rappresenta secondo l'Autorità la modalità più corretta attraverso cui si può diffondere una migliore assistenza individuale e una maggior conoscenza dei diritti specifici dei clienti dei settori regolati.

Da ultimo il **ruolo dell'informazione** resta cruciale per diffondere la conoscenza fra i clienti finali degli strumenti a loro disposizione per risolvere le controversie con i fornitori e più in generale per ampliare la conoscenza dei diritti

Il decreto legislativo 93/11 di recepimento delle direttive 2009/72/CEE e 2009/73/CEE prevede la costituzione di sportelli unici al fine di fornire ai consumatori tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, tale punto unico di contatto è attualmente costituito dal Call center dello Sportello per il consumatore che fornisce informazioni oltre che sulle procedure di conciliazione e sui reclami anche su altre

⁷ Per l'anno 2016 il piano formativo è esteso al settore idrico integrato.

tematiche (bonus, liberalizzazione del mercato, prezzi biorari, contratti, assicurazione gas, Trovaofferte).

Il punto unico di contatto nel nuovo contesto, dovrà mantenere un ruolo centrale anche in vista dei cambiamenti che andranno ad interessare soprattutto i clienti domestici e le piccole e medie imprese con l'attuazione delle misure al momento prefigurate dal disegno di legge sulla concorrenza e dagli orientamenti espressi dall'Autorità sulla riforma della tutela di prezzo.

Una informazione corretta e sufficientemente diffusa può esercitare infatti da una parte una azione di prevenzione, soprattutto nei confronti di quei "reclami" che si generano dalla mancanza di conoscenza delle regole di funzionamento dei mercati elettrici e gas, e dall'altra al contrario può aiutare i clienti ad articolare meglio i propri reclami con un impatto positivo sui tempi di risposta.

Nel contesto delineato viene confermato l'orientamento dell'Autorità (orientamento 6.2 del documento per la consultazione 614/2015/E/com) a mantenere il Call center attualmente gestito in avvalimento da Acquirente Unico, mentre l'importante ruolo delle associazioni nella diffusione dell'informazione viene sostenuto attraverso i programmi di formazione di base in modalità *e.learning* accessibili indistintamente a tutti gli operatori delle associazioni dei consumatori attraverso il web.

3.2 Orientamenti per il transitorio

La riforma del sistema delle tutele comporta significative modifiche sia della regolazione della qualità commerciale della vendita e della distribuzione che dell'articolazione dei compiti dello Sportello per il consumatore di energia e del Servizio conciliazione. La modifica di tale ultima articolazione, in particolare, per essere efficace, sconta anche la necessità di un intervento che riorienti il consumatore ormai abituato ad individuare nello Sportello il soggetto a cui far pervenire le richieste di soluzione delle controversie con il proprio fornitore: in questi 6 anni di attività sono state sottoposti allo Sportello 234.000 casi elettrici e gas, con una media di 39.000 casi/anno di varia complessità.

Poiché è orientamento dell'Autorità dare attuazione alla riforma a partire dal 1 gennaio 2017, sarà necessario individuare le opportune modalità con cui informare puntualmente i clienti che continuassero ad inviare reclami di seconda istanza allo Sportello dopo il 31 dicembre 2016 delle nuove alternative a loro disposizione.

4 Sintesi degli orientamenti

Nel BOX 1 sono riassunti tutti gli orientamenti che, a partire da quelli presentati nel documento per la consultazione 614/2015/E/com sono stati confermati, modificati o eliminati alla luce di questo documento di consultazione

BOX 1 - SINTESI ORIENTAMENTI DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 614/2015/E/COM COME RIVISTI ED INTEGRATI DAL PRESENTE DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

Orientamento 1: Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente	
1.1 – Introdurre la facoltà per il venditore di ricevere i reclami a cui fornisce una risposta scritta anche per via telefonica	<i>Eliminato</i>
1.2 - Eliminare lo standard generale risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	<i>Confermato senza modifiche</i>
1.3 - Superare l’obbligo di classificare i reclami in semplici e complessi ed introdurre una maggiore responsabilizzazione per il distributore	<i>Confermato con modifiche (nuova disciplina standard tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore)</i>
1.4 - Promuovere un miglioramento della completezza della risposta	<i>Confermato con integrazioni</i>
1.5 - Promuovere una maggior completezza dei reclami inoltrati ai venditori	<i>Confermato</i>
Orientamento 2: Massimizzare l’efficacia delle risoluzioni delle controversie e superare la logica dell’alternatività	
2.1 - Promuovere la conciliazione, non più alternativa tra procedure in capo allo Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.2 - Confermare un regime speciale per alcune fattispecie	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.3 - Promuovere la segnalazione in modo organizzato all’Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di <i>enforcement</i> non individuale	<i>confermato con proposta di procedura</i>
2.4 - Facilitare l’accesso dei consumatori alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, alle procedure speciali, alle segnalazioni e alle richieste di informazione costituendo una interfaccia unica	<i>Confermato senza modifiche</i>
Orientamento 3: Rafforzare le attività di monitoraggio sull’intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie	
3.1 - Predisporre un rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione	<i>Confermato con integrazioni</i>

delle controversie	
3.2 - Introdurre una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sulla base di categorie armonizzate	<i>Confermato con integrazioni</i>
3.3 - Semplificare e razionalizzare il flusso di dati e informazioni relative al rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 4: Un nuovo ruolo decisorio per l’Autorità</u>	
4.1 - Introdurre un terzo livello decisorio in capo all’Autorità	<i>Confermato con proposta di procedura</i>
<u>Orientamento 5: Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici nel sistema di tutele proposto</u>	
5.1 - Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici: procedure di conciliazione paritetica, reti di sportelli sul territorio, monitoraggio della qualità della vendita	<i>Confermato senza modifiche</i>
5.2 - Formazione di base permanente a distanza per gli operatori delle associazioni dei consumatori	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 6: Potenziare l’informazione</u>	
6.1 - Nuovi obblighi informativi per i venditori	<i>Confermato con modifiche ed integrazioni</i>
6.2 - Confermare e rafforzare il punto informativo unico anche alla luce dei nuovi compiti informativi prefigurati dal ddl concorrenza e della progressiva revisione del perimetro della tutela di prezzo	<i>Confermato senza modifiche</i>

Nella tabella 4.1 è invece posto in evidenza il complesso degli interventi necessari per dare attuazione agli orientamenti posti in consultazione con una prima indicazione dei provvedimenti che dovranno essere modificati e delle relative tempistiche.

TABELLA 4.1 - MISURE PREVISTE E TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

REVISIONE QUALITA' COMMERCIALE VENDITA E DISTRIBUZIONE			
Eliminazione standard generale "risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione"	TIQV		1 gennaio 2017
Eliminazione comunicazione distinta reclami semplici e reclami complessi	TIQV e Determina		1 gennaio 2017
Revisione "richiesta di dati tecnici al distributore" e correlativa prestazione "messa a disposizione di dati tecnici" da parte del distributore	TIQE – RQDG – TIQV Determine flussi	<ul style="list-style-type: none"> a) Conferma regolazione trattamento M01 b) Articolazione per categorie dell'M02: alcune categorie con tempistiche uguali a M01 c) Aggiustamento, se necessario flussi standardizzati d) Possibilità di ricorso alla prestazione anche in assenza di reclamo scritto con e) Possibilità di ricorso alla prestazione anche in sede conciliativa (conciliazioni paritetiche) f) Riduzione standard: M01 e M02 semplici da 10 a 6 giorni lavorativi M02 Complessi da 15 a 12 giorni lavorativi 	<ul style="list-style-type: none"> b) d) ed e) dal 1 luglio 2017 c) gruppo di lavoro seconda metà 2016 f) 1 gennaio 2018
Tempo risposta ai reclami scritti	TIQV	Riduzione standard a 30 giorni solari	1 gennaio 2018
Tempo rettifica fatturazione	TIQV	Riduzione standard a 60 giorni solari	1 gennaio 2018
Indennizzi standard qualità commerciale vendita	TIQV	20 euro (escalation temporale invariata) Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di rettifica	1 gennaio 2017
Indennizzi "richiesta dati" distributore	TIQE RQDG	c) 25 euro per entrambi i settori (escalation temporale invariata)	1 gennaio 2017 (a e b) 1 luglio 2017 (c)

		<ul style="list-style-type: none"> d) Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla ricezione della richiesta e) Standard generale (95% delle risposte in 10 giorni lavorativi) nel caso di messa a disposizione dei dati al venditore su reclamo telefonico 	
Completezza risposta	TIQV	<ul style="list-style-type: none"> a) Indagine <i>customer satisfaction</i> qualità risposta b) Monitoraggio AACC completezza risposta c) Informazioni su indennizzi su fattispecie anche diverse dal ritardo nella risposta (es. fatturazione, morosità ecc.) se dovuti 	<ul style="list-style-type: none"> a) 1 luglio 2017 (pilota) b) a valle della definizione dei criteri concordati in gruppo di lavoro c) 1 gennaio 2017
Completezza reclamo e canali di invio	TIQV	<ul style="list-style-type: none"> a) Messa a disposizione di almeno una modalità on line di invio b) Inserimento POD/PDR o codice utente o codice pratica (se reclamo che interessa una prestazione della distribuzione) c) Modulo sul sito operatore con lista argomenti 	1 gennaio 2017
Rapporto reclami e controversie	TIQV		31 maggio 2018
Periodicità comunicazione dati ad AEEGSI	TIQV	annuale	1 gennaio 2018
Classificazione		<ul style="list-style-type: none"> Semestre pilota Classificazione obbligatoria dei reclami per argomenti (1° livello) Classificazione obbligatoria dei reclami per sub argomenti (2° livello) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 luglio 2017 1° gennaio 2018 1° luglio 2018
Obblighi informativi	Codice di	Info disponibilità procedure ADR	1 gennaio 2017

venditore	condotta commerciale	in: <ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Web • Risposte non conclusive Informativa su indennizzi automatici spettanti. <ul style="list-style-type: none"> • Risposte oltre i termini • Data ultima di corresponsione dell'indennizzo (6 mesi dal reclamo) e info su <i>escalation</i> 	
IL NUOVO ASSETTO DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE			
CONCILIAZIONE	Nuovo provvedimento	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta dati tecnici al distributore - Forme di penalizzazione operatori che non ottemperano all'obbligo di sedersi 	1 gennaio 2017
PROCEDURE SPECIALI	Nuovo provvedimento	IINFORMATIVE <ul style="list-style-type: none"> - Cmor - Voltura - Richiesta info data switching (nuova subordinata a modifiche al SII) RISOLUTIVE <ul style="list-style-type: none"> - 153/2012/R/com - Bonus sociale (con integrazioni) - Doppia fatturazione (nuova subordinata a modifiche al SII) - Indennizzi non erogati 	1 gennaio 2017 (eventuale verifica per quelle che richiedono integrazioni RCU SII relative alla controparte commerciale)
SEGNALAZIONI "organizzate"	Nuovo provvedimento		1 gennaio 2017
TERZO LIVELLO	Attivazione		1 luglio 2017
ASSISTENZA			
	Help desk Sportello		1 gennaio 2017
INFORMAZIONE			
	Portale unico Formazione associazioni		1 gennaio 2017

Allegato A – Procedure speciali

Scheda 1 – Procedura speciale bonus

La procedura speciale bonus ha come oggetto i reclami che pervengano da clienti che, avendone fatto domanda, sono stati ammessi dai comuni al completamento della procedura necessaria per l'ottenimento della compensazione (di seguito bonus sociale) e che riguardano ritardi e/o disservizi connessi alle fasi di validazione dell'istanza, di erogazione e cessazione dell'erogazione del bonus da parte del distributore o di erogazione da parte del venditore.

Sono fatte salve, in quanto compatibili, le procedure speciali già operative ai sensi della deliberazione 286/2014/R/com.

La mancanza del reclamo all'operatore non costituisce elemento sufficiente per ritenere non ammissibile il reclamo.

Eventuali reclami riguardanti la mancata ammissione da parte del Comune di una domanda di bonus verranno trasferiti per competenza ai comuni stessi entro 5 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

Il modulo per l'inoltro del reclamo in procedura speciale sarà presente sul portale unico, ma disponibile anche sul sito dell'Autorità e di SGAtè. Potrà essere compilato direttamente da portale o inviato in allegato ad una mail o per posta. La mancata compilazione del modulo di per sé non costituisce elemento di inammissibilità, purché siano presenti nella comunicazione gli elementi minimi indispensabili a identificare la domanda di bonus (codice fiscale e id domanda).

Lo Sportello prima di procedere a qualsiasi eventuale richiesta nei confronti dell'operatore/i interessati consulta le informazioni disponibili su SGAtè e sul SII.

Gli operatori verranno contattati dallo Sportello con modalità on line (portale esercenti) e avranno a disposizione 15 giorni lavorativi per fornire le loro risposte.

Scheda 2 – Procedura speciale doppia fatturazione

La procedura in oggetto non modifica l'attuale regolazione della relativa alla prestazione "rettifica di doppia fatturazione".

Il cliente che ritiene di essere oggetto di doppia fatturazione, e che ha già inoltrato una richiesta di rettifica di doppia fatturazione senza ottenere l'accredito delle somme non dovute e/o lo storno delle fatture non correttamente emesse entro i 20 giorni solari previsti dal TIQV, compila il modulo per l'inoltro del reclamo in procedura speciale allegando le due fatture riferite al medesimo periodo, ma inviate da due operatori, differenti già oggetto di reclamo ed indica quale dei due operatori gli risulta essere il proprio fornitore.

Lo Sportello tramite accesso alle informazioni presenti nel SII, verifica il succedersi degli utenti del dispacciamento o della distribuzione, le informazioni disponibili sulla controparte commerciale e la data di *switching*.

Entro 10 giorni lavorativi comunica all'utente del dispacciamento o alla controparte commerciale, se diversa, che non ha titolo a fatturare sulla base delle informazioni presenti nel SII, richiedendo di provvedere alla rettifica nei tempi previsti, e di corrispondere l'eventuale indennizzo dovuto. Comunica altresì che ha 10 giorni lavorativi di tempo per confermare l'adempimento o fornire eventuali controdeduzioni.

Una volta ricevuta la risposta, lo Sportello comunica al cliente la chiusura della pratica e che, se vi sono ulteriori aspetti controversi, può adire alla conciliazione.

Scheda 3 – Procedura speciale indennizzi non erogati

Il cliente finale che ha ricevuto una risposta;

- soddisfacente nel merito, ma tardiva;
- o tempestiva, ma che preannuncia la corresponsione di un indennizzo automatico associato al mancato rispetto di una specifica previsione di qualità commerciale (vendita o distribuzione) o contrattuale sottoposta a standard specifico e non lo ha ricevuto nella tempistica massima prevista e comunicata

invia, allo Sportello, in allegato alla apposita modulistica, la comunicazione dell'operatore da cui risulta il suo diritto ad ottenerlo.

Il cliente interessato dichiara altresì che il suo reclamo è stato risolto e che è solo pendente la corresponsione dell'indennizzo.

Lo Sportello entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta invia una comunicazione all'operatore interessato chiedendogli di adempiere alla corresponsione entro 10 giorni lavorativi e di fornire riscontro dell'avvenuta corresponsione.

Il mancato adempimento da parte dell'operatore viene comunicato dallo Sportello all'Autorità per i seguiti di competenza.

Scheda 4 – Procedura speciale richiesta data di *switching*

Il cliente finale che ritiene di aver cambiato fornitore, ma non è certo sulla data da cui decorre lo *switching* può inoltrare, utilizzando l'apposita modulistica, una richiesta allo Sportello, indicando sempre il POD/PDR corrispondente al suo punto/i di consegna/riconsegna, codice fiscale/partita iva, nonché il nome dell'operatore scelto.

Lo Sportello, tramite interrogazione del SII⁸, fornisce le informazioni richieste entro 7 giorni lavorativi, compatibilmente con le previste tempistiche di aggiornamento della RCU in caso di *switching*.

⁸ Va ricordato che ai sensi della delibera 487/15, all. A, articolo 7, comma 7.3, l'UDD che richiede lo *switching* deve sempre indicare i dati identificativi della controparte commerciale e che pertanto tale informazione è disponibile nel SII.

Allegato B – Osservazioni al documento per la consultazione 614/2015/E/com, in merito a Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema

ELEMENTI EMERSI DALLA CONSULTAZIONE

Il documento per la consultazione 614/2015/E/com individuava come nuovo modello per le tutele quello illustrato nella figura 1 e che può essere sinteticamente rappresentato in:

- a) un *livello base* in cui sono ricomprese le attività di informazione e di assistenza, quelle attività cioè che possono precedere o accompagnare puntualmente l’inoltro del reclamo o l’attivazione di una procedura conciliativa da parte del cliente finale (*orientamenti 5 e 6*);
- b) un *primo livello*, che concerne il trattamento del reclamo scritto sottoposto dal cliente finale all’impresa (*orientamento 1*);
- c) un *secondo livello*, attivabile in caso di esito negativo dell’iniziativa di primo livello (mancata risposta o risposta insoddisfacente da parte dell’impresa), che offre al cliente finale come unica opzione l’attivazione di una procedura conciliativa presso il Servizio conciliazione o ricorrendo a procedure alternative al Servizio (tra cui le procedure paritetiche). L’attivazione di una procedura conciliativa costituisce condizione pregiudiziale per il ricorso in sede giurisdizionale.
Al secondo livello possono inoltre essere fatte pervenire specifiche documentate segnalazioni che si riferiscono ad anomalie e disfunzioni della regolazione o a comportamenti presuntivamente in violazione di essa, o possono essere gestite alcune procedure speciali (*orientamento 2*);
- d) un *terzo livello* eventuale che prefigura un intervento decisorio dell’Autorità su istanza di parte per dirimere determinate controversie che non hanno trovato soluzione in sede conciliativa. Tale intervento non costituisce condizione pregiudiziale per il ricorso in sede giurisdizionale (*orientamento 4*), ma è alternativo ad esso nella valutazione del merito, fermo restando il diritto alla tutela giudiziaria;
- e) il monitoraggio sugli esiti delle attività di primo e secondo livello viene unificato (*orientamento 3*);
- f) a tutti i livelli il cliente può agire direttamente essere assistito e/o rappresentato da una associazione dei consumatori o da proprio delegato di fiducia.

Tutti gli orientamenti erano sviluppati articolandoli per singole specifiche tematiche.(Box A.1)

Box A.1- SINTESI ORIENTAMENTI

Orientamento 1: Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente

- 1.1 – Introdurre la facoltà per il venditore di ricevere i reclami a cui fornisce una risposta scritta anche per via telefonica
- 1.2- Eliminare lo standard generale risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione
- 1.3 - Superare l'obbligo di classificare i reclami in semplici e complessi ed introdurre una maggiore responsabilizzazione per il distributore
- 1.4 - Promuovere un miglioramento della completezza della risposta
- 1.5 - Promuovere una maggior completezza dei reclami inoltrati ai venditori

Orientamento 2: Massimizzare l'efficacia delle risoluzioni delle controversie e superare la logica dell'alternatività

- 2.1 - Promuovere la conciliazione, non più alternativa tra procedure in capo allo Sportello per il consumatore e al Servizio conciliazione
- 2.2 - Confermare un regime speciale per alcune fattispecie
- 2.3 - Promuovere la segnalazione in modo organizzato all'Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di *enforcement* non individuale
- 2.4 - Facilitare l'accesso dei consumatori alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, alle procedure speciali, alle segnalazioni e alle richieste di informazione costituendo una interfaccia unica.

Orientamento 3: Rafforzare le attività di monitoraggio sull'intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie

- 3.1 - Predisporre un rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie
- 3.2 - Introdurre una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sulla base di categorie armonizzate
- 3.3 - Semplificare e razionalizzare il flusso di dati e informazioni relative al rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

Orientamento 4: Un nuovo ruolo decisivo per l'Autorità

- 4.1 - Introdurre un terzo livello decisivo in capo all'Autorità

Orientamento 5: Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici nel sistema di tutele proposto

- 5.1- Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici: procedure di conciliazione paritetica, reti di sportelli sul territorio, monitoraggio della qualità della vendita
- 5.2 - Formazione di base permanente a distanza per gli operatori delle associazioni dei consumatori

Orientamento 6: Potenziare l'informazione

- 6.1 - Nuovi obblighi informativi per i venditori
- 6.2 - Confermare e rafforzare il punto informativo unico anche alla luce dei nuovi compiti informativi prefigurati dal ddl concorrenza e della progressiva revisione del perimetro della tutela di prezzo

Nel seguito verranno riassunti i principali esiti della consultazione raggruppando i contributi ricevuti in funzione della fase su cui gli orientamenti commentati dispiegano prevalentemente i propri effetti.

1. Osservazioni di carattere generale

Alla consultazione hanno partecipato sette associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas, una associazione rappresentativa degli enti d'ambito idrici, quattordici su venti associazioni rappresentative dei consumatori parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) con tre diversi documenti, tre associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese e otto imprese, tra cui un solo distributore. Questa larga partecipazione è risultata in una articolazione di posizioni non sempre facili da conciliare sui singoli orientamenti, mentre, tranne alcune eccezioni, il nuovo disegno di relazioni proposto è stato generalmente apprezzato.

Nelle osservazioni di carattere generale sei associazioni rappresentative degli operatori su sette si esprimono favorevolmente sull'orientamento 2.1 che promuove la conciliazione come modalità prevalente di risoluzione delle controversie, cioè dei reclami che non hanno trovato una composizione al primo livello di contatto tra cliente ed operatore, e che prevede il superamento della difficoltà, per il cliente finale, di scegliere fra lo Sportello e il Servizio conciliazione (o altra procedura conciliativa). L'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO modifica infatti in modo significativo il rapporto tra Sportello e Servizio conciliazione (o altra procedura conciliativa). Le medesime associazioni richiedono che lo Sportello, in varie forme, possa comunque mantenere una azione di "filtro" per non gravare le procedure conciliative di controversie futili la cui persistenza dipenderebbe da una incomprensione del cliente finale relativamente ai propri diritti. Una associazione ritiene che il modello attuale non debba essere modificato. Le stesse associazioni, pur apprezzando l'impianto, chiedono maggiori dettagli su alcuni aspetti degli orientamenti volti a rendere più efficace il rapporto diretto tra impresa e cliente (orientamento 1) e auspicano gradualità nell'implementazione delle nuove misure. Esprimono infine perplessità sull'introduzione di un terzo livello decisorio in capo all'Autorità che avrebbe un effetto depotenziante del ruolo centrale della conciliazione.

Le imprese non esprimono posizioni sostanzialmente dissimili dalle loro associazioni, nella valutazione complessiva dell'insieme degli orientamenti proposti, ma evidenziano una maggiore differenziazione come contributo a specifici orientamenti.

Le associazioni rappresentative dei consumatori domestici hanno presentato tre documenti disgiunti. Un primo raggruppamento (di seguito: raggruppamento 1) ritiene che la proposta di revisione del sistema delle tutele *ex post* avanzata vada considerata un primo passo positivo e che l'articolazione su tre livelli (con la centralità della conciliazione al secondo ed un terzo livello decisorio) sia da considerarsi condivisibile, ma sottolinea la necessità di rafforzare maggiormente il ruolo delle associazioni dei consumatori attraverso il finanziamento delle attività di assistenza svolte a favore dei consumatori elettrici e gas dagli sportelli diffusi su tutto il territorio nazionale. Un

secondo raggruppamento (di seguito: raggruppamento 2) ritiene gli orientamenti proposti del tutto inadeguati e contrappone al modello proposto un modello decentrato (di massima prossimità) in cui le associazioni dei consumatori svolgono tutte le funzioni informative e di assistenza oggi svolte dallo Sportello avvalendosi, laddove necessario, delle competenze di quest'ultimo.

Infine un'associazione, che ha presentato un proprio contributo disgiunto, nei rilievi generali non si esprime direttamente sul nuovo modello proposto, ma preferisce ribadire che l'obiettivo da perseguire con la riformulazione del modello di relazioni dovrebbe essere una tutela che risulti inclusiva, consenta fluidità (quindi rapidità di svolgimento e conclusione), semplicità, flessibilità e accessibilità.

Fortemente critiche con il nuovo disegno sono le associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese che pur dichiarando di comprendere le ragioni di organicità e coerenza del nuovo sistema di tutele ipotizzato esprimono il timore che tale disegno possa indebolire la tutela dei clienti finali ed in particolare delle piccole e medie imprese che in questi anni sarebbero ricorse prevalentemente allo Sportello e non al Servizio conciliazione. Le medesime associazioni propongono, in alternativa, una implementazione asimmetrica che consenta, almeno alle PMI, di poter continuare a ricorrere anche allo Sportello. Ritengono poi che il nuovo modello non consenta al Regolatore un monitoraggio adeguato sul rispetto e l'efficacia della regolazione.

Gli argomenti anticipati nelle osservazioni generali vengono poi ribaditi nel commento agli specifici orientamenti. Nel seguito verranno pertanto illustrati gli esiti della consultazione sui singoli orientamenti e le prime valutazioni dell'Autorità su tali esiti.

2. Gli orientamenti che impattano sul primo livello di trattamento del reclamo

L'orientamento 1 "*Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente*" era suddiviso in cinque orientamenti specifici che prefiguravano modifiche a fini di efficientamento della attuale regolazione relativa alla qualità del servizio di vendita contenuta nel testo Integrato della Qualità della Vendita ⁹(di seguito: TIQV). In particolare veniva posta in consultazione:

- i. la possibilità, lasciata alla libera scelta dell'operatore, di consentire la presentazione di reclami anche per via telefonica nel rispetto di alcune garanzie (registrazione del reclamo e risposta scritta nel rispetto del TIQV);
- ii. l'eliminazione dello standard generale risposte a richieste di rettifica di fatturazione;
- iii. il superamento della classificazione dei reclami in semplici e complessi;
- iv. la definizione di incentivi per promuovere una miglior completezza della risposta degli operatori;
- v. la definizione di incentivi per promuovere una maggior completezza dei reclami trasmessi dai clienti finali.

Il quadro delineato dall'orientamento 1 di revisione del TIQV veniva poi completato con le proposte avanzate all'orientamento 3 "*Rafforzare l'attività di monitoraggio*

⁹ Allegato alla deliberazione 164/08.

sull'intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie” sempre incidenti sul TIQV e centrate su:

- i. la predisposizione di un rapporto annuale sui Reclami in luogo della semplice pubblicazione comparativa delle performance del singolo venditore di cui all'articolo 39 comma 39.4 del TIQV;
- ii. l'introduzione di una classificazione comune per i reclami e le richieste di informazione ricevute dagli operatori;
- iii. una semplificazione dei flussi di dati e di informazioni che gli operatori devono inviare all'Autorità di cui all'articolo 39, comma 39.1 del TIQV.

Infine l'orientamento 6.1 prevedeva l'introduzione di nuovi obblighi informativi in capo ai venditori relativamente agli organismi presso i quali potessero essere svolte procedure alternative (extragiudiziali) di risoluzione delle controversie in caso di controversie con i clienti finali e in tema di indennizzi automatici.

L'insieme degli orientamenti 1, 3 e 6.1 delineavano un quadro di interventi per il miglioramento dell'efficacia della relazione cliente-operatore in presenza di un reclamo del cliente, con impatti anche di carattere organizzativo per gli operatori stessi.

Orientamento 1- Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente

Sui **reclami telefonici** (orientamento 1.1), cioè sulla possibilità, lasciata agli operatori, di accogliere anche reclami telefonici registrandoli e successivamente trattandoli nella risposta come i reclami scritti, le posizioni espresse dai vari *stakeholder* appaiono contrastanti. Le associazioni dei clienti domestici e non domestici concordano con le proposte, ma richiedono maggiori garanzie per i clienti finali anche al momento della formulazione del reclamo ed in particolare richiedono, oltre alla registrazione, l'invio di una conferma scritta (postale o via sms) del ricevimento del reclamo telefonico. Il secondo raggruppamento di associazioni dei consumatori richiede altresì l'obbligatorietà dell'accettazione del reclamo telefonico da parte del venditore in luogo della potestà di avvalersi di questa possibilità come previsto dall'orientamento.

Le imprese e la maggioranza delle loro associazioni chiedono, al contrario, la massima flessibilità, sono contrarie alla applicazione degli standard specifici previsti dal TIQV sui tempi di risposta anche ai reclami telefonici o, in via subordinata, ne richiedono una sostanziale riduzione.

Da parte di alcune imprese viene avanzata la proposta di poter abbreviare i tempi utilizzando anche il reclamo telefonico (anche se non formalizzato come richiesto dall'orientamento 1.1) per accedere alla prestazione “richiesta di dati” ai distributori, eliminando il vincolo attualmente previsto che associa tale richiesta alla presenza di un reclamo scritto¹⁰.

Il sistema di tutele attuale assicura che il cliente finale trovi con il reclamo scritto almeno una sede certa in cui il suo reclamo sia valutato compiutamente in una tempistica determinata. La distanza emersa nella consultazione sullo specifico orientamento, tra richiesta di maggiore flessibilità da una parte e di più dettagliate

¹⁰ Articoli 91 del TIQE e 51 dell'RQDG e determine DMEG/ 2/2010 e DMEG/6/2016.

garanzie dall'altra, induce a ritenere non opportuno oggi un intervento regolatorio come quello prefigurato. L'Autorità, con l'intento comunque di facilitare la soluzione delle problematiche in cui può incorrere un cliente coglie positivamente lo spunto emerso in consultazione circa un utilizzo più esteso della prestazione "richiesta dati" ai distributori di cui agli articoli 91 del TIQE e 51 dell'RQDG, oggi regolata solo in presenza di reclami scritti.

L'Autorità non ripropone l'orientamento 1.1 ma presenta un nuovo orientamento nella PARTE I, paragrafo 1.1 di questo documento relativo alla prestazione "tempo di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore".

Per quanto riguarda **l'eliminazione dello standard di qualità generale sulla risposta alle richieste di rettifica di fatturazione** (orientamento 1.2). Le associazioni dei consumatori domestici assumono una posizione comune e dichiarano di concordare con la proposta di eliminazione dello standard generale e di confluenza delle richieste di rettifica scritte nella tipologia dei reclami scritti, ma richiedono altresì di ridurre i tempi di risposta ai reclami scritti da 40 a 20 giorni solari, di ridurre i tempi per la rettifica di fatture contestate ma pagate o rateizzate da 90 a 40 giorni solari dalla presentazione della contestazione e infine richiedono di aumentare l'indennizzo in caso di mancato rispetto degli standard specifici previsti dal TIQV da 20 a 50 euro. Sulla medesima posizione le associazioni rappresentative delle PMI che concordano con l'eliminazione dello standard generale però richiedono una riduzione della tempistica di risposta al reclamo scritto da 40 a 30 giorni solari e di rettifica di fatturazione da 90 a 60 giorni solari.

Imprese e loro associazioni, con alcune eccezioni, concordano sull'eliminazione dello standard generale "richieste di rettifica di fatturazione" e sulla confluenza di tali richieste nella categoria dei reclami scritti, ma esprimono contrarietà per il mantenimento dello standard specifico "tempo di rettifica di fatturazione"¹¹ che, a loro giudizio, determinerebbe la presenza di un doppio indennizzo sulla medesima fattispecie nel caso in cui la tardiva rettifica di fatturazione interessasse una fattura oggetto di un reclamo per cui si sia registrata una risposta oltre i termini.

Una impresa chiede anche di allineare la regolazione dei casi di doppia fatturazione (che per la loro particolarità hanno attualmente una propria procedura) a quella delle rettifiche ordinarie, mentre una seconda impresa ritiene non efficiente l'eliminazione dello standard generale perché indurrebbe per le imprese degli oneri di riclassificazione dei reclami.

Le osservazioni avanzate dalle imprese e dalle loro associazioni non appaiono condivisibili. Sotto il profilo del presunto **doppio indennizzo sulla stessa prestazione** va infatti osservato che le prestazioni sono distinte, la prima consiste nel rispondere ad un reclamo e la seconda nel procedere ad una distinta azione di riparazione (la rettifica di fatturazione) a valle della compiuta valutazione del reclamo. Quest'ultima prestazione, per altro, risulta soggetta a standard specifico solo nel caso in cui il cliente sia pienamente adempiente avendo già corrisposto quanto indebitamente richiesto o vi stia provvedendo in modo rateizzato.

¹¹ Articolo 5 del TIQV.

Indipendentemente poi dalla distinzione tra le due prestazioni l'analisi dei dati comunicati dai venditori mostra che nel 2014 le rettifiche effettuate sono state in media il 7,3% delle richieste di rettifica registrate per il mercato di maggior tutela; l'8,1% per il mercato libero elettrico, il 9,6% per il mercato libero gas e il 29,2% per il mercato tutelato gas attestandosi per i tempi di esecuzione fra un minimo di 20 ed un massimo di 28 giorni, quindi ben al di sotto dello standard fissato a 90 giorni.

Quanto agli eventuali **oneri di riclassificazione** l'Autorità si limita ad osservare che tali eventuali oneri di riclassificazione dei reclami devono essere valutati piuttosto nella più ampia prospettiva prefigurata all'orientamento 3.2.

Il tema della **doppia fatturazione** infine, nonostante secondo i dati comunicati dagli operatori si configuri come residuale, continua a costituire una fattispecie di particolare gravità in quanto, come emerge dai reclami sul tema, tende ad incidere negativamente sulla fiducia dei consumatori nel buon funzionamento dei meccanismi di mercato. L'Autorità ritiene pertanto che, anche nella prospettiva della rimozione delle tutele di prezzo, il trattamento asimmetrico della doppia fatturazione, se pure statisticamente non particolarmente rilevante, continui a mantenere una sua specifica significatività.

L'Autorità conferma l'orientamento 1.2 relativo all'eliminazione dello standard generale "tempo di risposta alle richieste di rettifica di fatturazione" e l'attuale regolazione in tema di tempo di rettifica e di gestione della doppia fatturazione, senza riproporlo in consultazione.

Infine con riferimento alle richieste avanzate dalle associazioni dei clienti domestici e non domestici relativamente alla **riduzione dei tempi massimi per la risposta motivata** ad un reclamo o per l'esecuzione di una rettifica di fatturazione e per **l'innalzamento degli indennizzi previsti**, l'Autorità precisa che nel documento per la consultazione 614/2015/E/com non sono stati avanzati orientamenti al riguardo perché nell'interesse di una estinzione della problematica specifica si è inteso privilegiare la completezza della risposta alla rapidità della stessa. L'obiettivo primario è estinguere il reclamo al primo livello e una tempistica adeguata può consentire di fornire risposte complete anche alle fattispecie più complesse. I tempi fissati sono poi tempi massimi e perciò non tali da ostacolare azioni di efficientamento ulteriore anche concordate tra singole imprese e i propri clienti del mercato libero o le associazioni che li rappresentano.

L'Autorità ritiene, tuttavia, che, alla luce dei dati comunicati dalle imprese stesse e cogliendo la richiesta che proviene dalle associazioni dei clienti finali, possa essere possibile prefigurare un percorso graduale di riduzione delle tempistiche ad oggi fissate dal TIQV per gli standard "tempo di risposta motivata al reclamo" e "tempo di rettifica di fatturazione" e, in parallelo, il connesso standard "tempo di messa a disposizione di dati tecnici", nonché ad una qualche forma di revisione degli indennizzi.

Si rinvia per gli orientamenti specifici al paragrafo 1.2 della Parte I di questo documento.

Sull'eliminazione della classificazione dei reclami in semplici e complessi (orientamento 1.3) tutti gli *stakeholder* appaio concordare; differiscono invece le posizioni sui nuovi obblighi previsti in capo ai distributori nel caso in cui il venditore ritenga necessario **richiedere dati tecnici**. Sul punto specifico le associazioni dei consumatori concordano con gli orientamenti dell'Autorità, ma richiedono di ridurre i tempi a disposizione dei distributori a 5 giorni lavorativi anziché a 10 giorni lavorativi e richiedono di aumentare gli indennizzi a 50 euro; le associazioni rappresentative delle PMI richiedono un aumento degli indennizzi e concordano su un maggior coinvolgimento del SII per la verifica dei dati già contenuti nel RCU. Anche le imprese di vendita che operano prevalentemente sul mercato libero o che non sono parte di un gruppo integrato e le associazioni che le rappresentano concordano con gli orientamenti, ma richiedono anche di affrontare il tema della qualità delle risposte fornite dai distributori. Al contrario altre imprese e associazioni di impresa ritengono già troppo stringente la regolazione attuale che distingue tra standard associato alla richiesta di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (10 giorni lavorativi) e standard associato alla richiesta di altri dati (15 giorni lavorativi) e non concordano con gli orientamenti proposti che indurrebbero un peggioramento della qualità della risposta.

L'Autorità, alla luce delle posizioni già emerse in consultazione, intende confermare l'orientamento volto alla eliminazione della classificazione dei reclami in semplici e complessi senza riproporlo in consultazione, ma formula nel paragrafo 1.1. della PARTE I di questo documento nuovi orientamenti sulla prestazione "richiesta di dati tecnici" da parte del venditore e sul ruolo del distributore.

In merito all'orientamento 1.4 volto a promuovere **una miglior completezza della risposta ai reclami dei clienti finali** esso richiamava quanto già posto in consultazione con il documento per la consultazione 411/2015/R/com in tema di completezza del contenuto delle risposte relative ai reclami su fatturazioni anomale, rilanciava il tema di una modulistica appropriata e introduceva un monitoraggio della completezza delle risposte degli operatori attraverso una indagine di *customer satisfaction* nazionale sul modello dell'analoga indagine condotta per misurare la qualità dei servizi di call center degli operatori, affiancata da uno specifico monitoraggio portato avanti dalle associazioni dei consumatori.

I commenti degli *stakeholder* sono stati articolati.

Le imprese, benché non si introducessero ulteriori vincoli rispetto a quelli già previsti, hanno ribadito argomentazioni già presentate a commento del documento per la consultazione 411/2015/R/com e già valutate dall'Autorità nel provvedimento che ha fissato i criteri di completezza per le risposte a reclami su fatturazioni anomale¹², mentre sull'indagine di *customer satisfaction* hanno richiesto di essere attivamente coinvolte nella definizione della metodologia di indagine comunque da affidarsi ad un soggetto terzo. Una associazione di imprese ha espresso perplessità sul coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nell'analisi della qualità delle risposte. Molte fra imprese e associazioni di impresa hanno poi ribadito la necessità, già sottolineata, di introdurre elementi di completezza per le risposte dei distributori alle "richieste di dati tecnici".

¹² Deliberazione 21 gennaio 2016 17/2016/R/com

Le associazioni rappresentative delle PMI hanno sottolineato l'opportunità di introdurre sanzioni di carattere reputazionale a carico degli operatori che tendono a non risolvere le problematiche, come incentivo ad una maggior completezza, ed una di esse ha suggerito di inserire nelle risposte inviate ai clienti dai venditori un questionario per misurarne il gradimento.

Infine le associazioni dei clienti domestici hanno fornito risposte non completamente univoche: i due raggruppamenti concordano nel proporre l'introduzione di un divieto di sospensione della fornitura a fronte di mancate risposte o di risposte incomplete, ma mentre il raggruppamento 1 concorda sulle due modalità di monitoraggio disegnate nell'orientamento, il raggruppamento 2 ritiene che sia necessario invece istituire un Osservatorio composto da venditori, distributori e associazioni dei consumatori che si occupi del monitoraggio periodico dei reclami e che l'indagine di *customer satisfaction* debba essere affidata alle associazioni dei consumatori stesse.

L'Autorità ritiene di confermare l'orientamento 1.4, ma valuta altresì utile procedere ad una più compiuta descrizione del contenuto del modulo da pubblicare sul sito internet e delle attività di monitoraggio della completezza della risposta prefigurate in modo tale da rispondere alle richieste di chiarimento e valorizzare alcuni dei commenti presentati. Gli approfondimenti verranno sviluppati nel paragrafo 1.4 della I PARTE di questo documento.

Sulle misure da adottare per assicurare **una maggiore completezza dei reclami** (orientamento 1.5) che vengono inviati agli operatori non si rilevano commenti particolari da parte delle associazioni dei consumatori che apprezzano i moduli per l'inoltro dei reclami purché non siano strettamente vincolanti per i consumatori (raggruppamento 2), una associazione che rappresenta le PMI richiede che i moduli vengano predisposti dall'Autorità, mentre una seconda associazione suggerisce di favorire un maggior utilizzo del web riducendo la tempistica di risposta qualora il reclamo sia inoltrato e gestito via web. Infine le imprese in maggioranza richiedono che vengano aggiunti come elemento di completezza nei reclami l'indicazione del POD/PDR e la matricola del contatore, solo una impresa richiede di deregolamentare completamente la materia.

L'Autorità ritiene che le posizioni già emerse su questo orientamento siano esaustive. Sulla base di tali posizioni senza riproporre l'orientamento in consultazione ritiene che le indicazioni oggi contenute nell'articolo 9 comma 9.3 del TIQV possano essere integrate con il riferimento al POD/PDR o al numero del cliente e con una breve descrizione dei fatti contestati o della fattura contestata.

Orientamento 3 - Rafforzare l'attività di monitoraggio sull'intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie

L'orientamento 3.1 prefigura una nuova attività di monitoraggio integrato della gestione dei reclami e della risoluzione delle controversie nella forma di un **Rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie**. Le

associazioni dei consumatori domestici e due delle tre associazioni delle PMI concordano con l'orientamento presentato o non si esprimono, una associazione delle PMI si dichiara contraria perché non ritiene che il Rapporto possa sostituire la graduatoria comparativa (pubblicazione comparativa delle performance) prevista dall'articolo 39, comma 39.4 del TIQV, secondo questo stesso soggetto il compito del Rapporto dovrebbe anche essere quello di “porre in evidenza la numerosità dei reclami che potevano essere risolti al primo livello e che sono invece andati al secondo livello”. Le associazioni rappresentative delle imprese esprimono sul punto posizioni diverse, la maggioranza di esse concorda con l'orientamento, ma richiede che vengano forniti più dettagli sul contenuto del futuro Rapporto; una associazione di imprese si dichiara contraria perché il rapporto non sarebbe utile ai consumatori, un'altra associazione non si esprime perché non ritiene l'orientamento sufficientemente articolato. Tre imprese non si esprimono sul punto, due concordano, le altre 3 chiedono più dettagli.

Dati gli esiti della consultazione l'Autorità accoglie le richieste di chiarimento ulteriore. L'orientamento proposto verrà più compiutamente sviluppato nel paragrafo 1.6 della I PARTE di questo documento che conterrà una prima articolazione della struttura del Rapporto.

L'orientamento 3.2 introduce **una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione** inviate dai clienti agli operatori sulla base di categorie armonizzate e prevede che la medesima classificazione venga utilizzata per classificare i dati relativi all'andamento della controversie e ai reclami gestiti dagli sportelli delle associazioni dei consumatori e delle PMI che fanno parte di progetti finanziati dal Fondo sanzioni o direttamente dall'Autorità, con l'obiettivo di individuare le criticità più diffuse. Il documento per la consultazione presentava a titolo esemplificativo una articolazione in cui erano elencati sei argomenti principali (contratti, mercato, fatturazione, misura, connessioni/lavori e qualità commerciale) e una serie di sub argomenti.

Le associazioni rappresentative dei consumatori e delle PMI concordano in generale con l'orientamento e alcune di esse offrono suggerimenti per una migliore articolazione per sub argomenti o si riservano di fornirne successivamente. Due non si esprimono. Cinque associazioni rappresentative degli operatori concordano ma richiedono adeguati tempi di implementazione (da 6 a 12 mesi) per l'impatto dell'innovazione sui sistemi informativi, una si dichiara contraria perché la classificazione risulterebbe troppo rigida, una non si esprime perché l'orientamento risulterebbe poco dettagliato. Sul contenuto della classificazione alcune associazioni di impresa allegano proposte per argomenti e sub argomenti. Due imprese si dichiarano contrarie alla classificazione che ritengono troppo onerosa, quattro concordano con la classificazione ma richiedono tempi di implementazione adeguati. Due non si esprimono. Una delle imprese che concordano con l'orientamento suggerisce di introdurre la classificazione procedendo per stadi, partendo con una prima classificazione semplificata sulla base della proposta presentata al box 1 e solo successivamente al consolidamento di questa prima base di classificazione, prevedendo l'implementazione di una eventuale griglia più affinata.

L'Autorità nel paragrafo 1.5 della PARTE I di questo documento ripropone l'orientamento 3.2 con un maggior livello di dettaglio tenuto conto degli spunti emersi e delle richieste di chiarimento presentate.

L'orientamento 3.3 prevedeva di **semplificare e razionalizzare il flusso dei dati sui reclami, gli indennizzi e le richieste di informazione dagli operatori** all'Autorità, mantenendo una registrazione obbligatoria su base mensile delle singole fattispecie, ma prevedendo una trasmissione annuale dei dati all'Autorità, che resta comunque libera di richiedere informazioni in qualsiasi momento. La maggioranza degli *stakeholder* concorda o non si esprime, solo una associazione in rappresentanza delle PMI avanza qualche perplessità perché ritiene che tale periodicità potrebbe significare minore tempestività di intervento nel caso emergessero delle patologie. Il raggruppamento 1 delle associazioni dei consumatori concorda, ma richiede anche una azione di *enforcement* efficace nei confronti degli operatori che non rispettassero la nuova regolazione.

L'Autorità ritiene che le posizioni già emerse siano esaustive, ma tenuto conto del percorso di miglioramento degli standard specifici già prefigurato, anche per l'orientamento 3.3 ritiene possa essere prevista una implementazione graduale (tabella 4.1).

Orientamento 6.1- Nuovi obblighi informativi per i venditori

Questo orientamento prevedeva che i venditori, anche in conformità all'articolo 141 *sexies* del Codice del Consumo informassero i clienti finali relativamente ad almeno una procedura conciliativa a cui accedere, nel caso non fossero soddisfatti delle risposte ricevute o in assenza di risposta. Tale informativa doveva essere riportata, nei contratti di fornitura, sui siti web e in tutte le risposte inviate a fronte di un reclamo. L'orientamento prevedeva altresì che fosse indicato nelle risposte inviate oltre il termine di 40 giorni solari (standard specifico per la risposta a reclami scritti), anche il diritto del cliente all'indennizzo e la tempistica di erogazione.

Le maggioranza delle associazioni dei consumatori domestici e non domestici concordano con l'orientamento. Una delle associazioni delle PMI specifica che dovrebbe essere sempre presente il riferimento al Servizio conciliazione più ad una altra eventuale procedura, una seconda associazione raccomanda sempre l'indicazione di una procedura gratuita.

Sei delle sette associazioni degli operatori sono favorevoli all'informativa riportata nei contratti, ma contrarie sia all'informativa inserita nelle risposte ai clienti, che all'informativa relativa alla tempistica di erogazione degli indennizzi. La contrarietà all'informazione sulla possibilità di accesso alla conciliazione inserita nelle risposte è motivata da due associazioni di impresa con il fatto che *“potrebbe portare i clienti ad adire strumentalmente a tali organismi”*.

Una associazione di impresa non concorda sull'orientamento proposto ritenendo che gli obblighi informativi attualmente vigenti a carico dei venditori siano sufficientemente congrui ai fini di una corretta capacitazione dei clienti e che l'indicazione della possibilità di ricorrere ad un organismo di conciliazione potrebbe indurre i clienti ad “approfittare” degli stessi, senza una adeguata ponderazione, perché sono gratuiti.

Le imprese esprimono valutazioni simili a quelle delle associazioni che le rappresentano. Una di esse si dichiara contraria all'inserimento dell'informativa sulla procedure di conciliazione anche in contratto, ritenendo che tale informativa debba essere resa disponibile solo sul sito web o sulle bollette.

L'articolo 141-sexies del Codice del consumo novellato prevede, al comma 3, che nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore, il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1¹³, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

Pertanto l'Autorità sul punto accoglie le riserve espresse dalle imprese e dalle loro associazioni e riformula l'orientamento nella Parte I, paragrafo 1.3 di questo documento in cui è contenuta anche una diversa articolazione dell'informativa sugli indennizzi.

3. Gli orientamenti che impattano sul secondo livello di gestione e risoluzione delle controversie

L'orientamento 2 – *Massimizzare l'efficacia della risoluzione delle controversie e superare la logica dell'alternatività* e le sue articolazioni specifiche attengono principalmente alla gestione delle controversie, delle procedure speciali e delle segnalazioni. Tale orientamento modifica significativamente l'attuale assetto di gestione dei cosiddetti reclami di seconda istanza attualmente indirizzati allo Sportello per il consumatore di energia o al Servizio conciliazione o ad altra procedura di conciliazione (tipicamente una procedura paritetica), dando priorità alle procedure conciliative rispetto a quelle di gestione di seconda istanza da parte dello Sportello, ma affiancando a queste ultime procedure speciali relative a determinate e circoscritte fattispecie e implementando in modo più articolato lo strumento della segnalazione.

L'orientamento 2 in particolare è articolato in quattro tematiche:

- i. promuovere la conciliazione e eliminare la possibilità di ricorrere alternativamente allo Sportello per il consumatore (Unità reclami) o al Servizio conciliazione;
- ii. confermare un regime speciale per alcune fattispecie;
- iii. promuovere la segnalazione all'Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di *enforcement*;
- iv. promuovere l'accesso dei clienti finali a tutte le procedure attraverso la costituzione di una interfaccia unica.

¹³ I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

Sullo stesso tema della risoluzione delle controversie è focalizzato **l'orientamento 4** che prefigura un nuovo ruolo decisorio/raccomandativo per l'Autorità nei casi in cui anche la procedura di conciliazione "fallisca".

Entrambi gli orientamenti sono stati già in parte commentati nelle osservazioni generali, in questa sezione verranno riprese ed approfondite anche alcune delle considerazioni già evidenziate.

Orientamento 2- Massimizzare l'efficacia della risoluzione delle controversie e superare la logica dell'alternatività

In linea generale le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, le associazioni rappresentative degli operatori e gli operatori concordano **sulla nuova centralità delle procedure di conciliazione e sulla eliminazione della "vecchia" possibilità del cliente di ricorrere alternativamente allo Sportello o al Servizio conciliazione**. Le associazioni dei consumatori chiedono una piena parificazione delle procedure paritetiche a quella del Servizio conciliazione soprattutto per quanto riguarda gli obblighi di partecipazione dei distributori, qualora chiamati in procedura per la disponibilità esclusiva di specifiche informazioni. Ribadiscono inoltre la richiesta, già più volte avanzata, di prevedere una sospensione delle procedure di messa in mora durante lo svolgimento della procedura conciliativa.

Anche le associazioni degli operatori e le imprese si esprimono positivamente sulla nuova centralità della conciliazione e sulla valorizzazione anche delle procedure paritetiche.

Le posizioni dei soggetti citati differiscono poi sul ruolo che in questa nuova configurazione dovrebbe assumere lo Sportello per il consumatore. I due raggruppamenti di associazioni di consumatori sono concordi nel prefigurare un nuovo ruolo di assistenza dello Sportello a sostegno delle associazioni stesse, laddove però il raggruppamento 2 più marcatamente individua una posizione di servizio dello Sportello nei confronti degli sportelli territoriali delle associazioni in funzione del progetto, già illustrato nelle osservazioni generali, di decentrare tutta la gestione delle controversie prevalentemente verso gli sportelli territoriali delle associazioni.

Di segno diverso il ruolo dello Sportello individuato dalle imprese e dalle loro associazioni, orientate essenzialmente ad assegnargli una funzione di filtro nei confronti delle domande che perverranno al Servizio conciliazione, al fine di arginare le richieste definite sproporzionate o pretestuose che andrebbero a detrimento della stessa efficacia della procedura conciliativa. Tale richiesta di filtro viene avanzata anche in forza dell'esperienza di questi anni in cui tale ruolo, sarebbe già stato sostenuto dallo Sportello nei confronti dei reclami di seconda istanza pervenuti, presumibilmente, con risposta completa e motivata.

Dichiarano invece di essere contrarie alla eliminazione dell'alternatività tra ricorso allo Sportello e ricorso alla conciliazione le associazioni rappresentative delle PMI, ritenendo che lo Sportello sia il soggetto più competente a gestire una soluzione delle controversie più complesse che interessano le PMI stesse. Pur comprendendo, anche alla luce dei recenti sviluppi normativi, l'opportunità di rafforzare il ruolo delle conciliazioni, non ritengono che l'architettura proposta sia adatta alle problematiche delle PMI. L'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione prima del ricorso in giudizio non sarebbe argomento sufficiente a supportare gli orientamenti dell'Autorità, essendo tale ricorso molto scarso da parte delle PMI. Si richiede pertanto

che non venga eliminata la possibilità per le sole PMI di ricorrere anche allo Sportello, prima di eventualmente accedere ad una procedura conciliativa ai fini del tentativo obbligatorio. I costi e le eventuali inefficienze (doppio trattamento della stessa fattispecie) sarebbero controbilanciate da una maggiore efficacia. Una associazione arriva ad ipotizzare che tutte le azioni relative al secondo livello di gestione del reclamo possano essere attivate dallo Sportello che riceverebbe in copia il reclamo di prima istanza e autonomamente (senza che il cliente ne richieda successivamente l'intervento) verificherebbe tutte le risposte e si attiverebbe laddove non risultino, a suo giudizio complete o conclusive.

Gli argomenti portati per completare l'orientamento 2.1 disegnando alternativamente un ruolo di sostegno o di filtro dello Sportello (Unità reclami) possono essere solo parzialmente accolti e se ne dà conto nella PARTE II. In merito invece alla richiesta delle associazioni delle PMI di poter continuare ad accedere ai servizi dello Sportello nella gestione delle controversie, l'Autorità pur consapevole di più elevati livelli di complessità che possono riguardare tali controversie non ritiene completamente motivata tale richiesta. Infatti già nel 2015 le PMI che hanno avuto accesso al servizio di conciliazione direttamente o facendosi rappresentare da un delegato sono il 23% del totale dei clienti che hanno usufruito del Servizio contro un 15% dei medesimi clienti che si sono rivolti allo Sportello. Esiste pertanto una domanda potenzialmente ampia per il Servizio.

Alla luce degli esiti della consultazione e del TICO l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento 2.1 ripresentato solo con maggior grado di dettaglio nella Parte II di questo documento.

Gli **orientamenti 2.2 e 2.3** completavano il quadro della gestione delle controversie con la previsione, da una parte, di procedure speciali parzialmente in deroga al ricorso unico alla conciliazione e dall'altra con un rafforzamento dello strumento della segnalazione come modalità per porre all'attenzione dell'Autorità eventuali carenze o vuoti della regolazione così come per denunciare violazioni della stessa al fine di migliorare l'azione di regolazione ed *enforcement* dell'Autorità stessa.

In merito alla permanenza di altri strumenti di tutela ex post dei clienti finali in caso di disservizi o in caso di difficoltà a reperire informazioni rilevanti per la corretta gestione del rapporto di fornitura tutti gli *stakeholder*, se pure con diverse sottolineature e proposte, concordano sulla permanenza di **procedure speciali** gestite dallo Sportello.

Dalla consultazione sono tuttavia emerse posizioni contrastanti sull'introduzione di una procedura speciale distacchi, ritenuta insufficiente da parte delle associazioni rappresentative dei clienti finali e non opportuna da parte delle imprese e delle loro associazioni e suggerimenti per l'introduzione di ulteriori procedure speciali relative, ad esempio, alla corresponsione degli indennizzi automatici o a controversie sul canone RAI. Le associazioni rappresentative delle PMI, infine, coerentemente con la richiesta generale di mantenere lo Sportello a trattare i reclami delle PMI, hanno richiesto di introdurre una procedura speciale anche su reclami inerenti la fatturazione e la misura.

Posizioni diversificate si registrano poi sullo strumento della **“segnalazione”** rispetto al quale le imprese e la maggioranza delle loro associazioni o mostrano contrarietà o non

si esprimono in carenza di informazioni di dettaglio. La contrarietà è prevalentemente motivata con la possibile difficoltà a comprendere la portata dello strumento da parte dei consumatori. I due raggruppamenti di associazioni dei consumatori, nell'ambito del disegno più ampio già illustrato, auspicano anche la definizione di un protocollo d'intesa tra Sportello e associazioni dei consumatori per la gestione delle segnalazioni.

Infine l'**orientamento 2.4** prevedeva di facilitare l'accesso dei consumatori alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, alle procedure speciali, alle segnalazioni e alle richieste di informazione costituendo una interfaccia unica (un unico sito web di riferimento) attraverso cui il cliente non solo potesse avere accesso alle informazioni necessarie ad orientarsi fra i vari strumenti di tutela, ma anche inoltrare, avvalendosi di una specifica modulistica per ognuna delle fattispecie, le domande di conciliazione, le richieste relative alle procedure speciali, le segnalazioni e le richieste di informazione e dove potesse monitorare le proprie pratiche. Su questo orientamento non si è concentrato particolare interesse in sede consultiva, probabilmente perché è stato considerato di carattere più strettamente organizzativo e funzionale, viene pertanto dato per acquisito.

Alla luce degli esiti della consultazione l'Autorità ripropone gli orientamenti 2.2 e 2.3 articolandoli in maggior dettaglio nella PARTE II, paragrafo 2.1 di questo documento. Dà invece per acquisito l'orientamento 2.4.

Orientamento 4 – Un nuovo ruolo decisorio dell'Autorità

Il quarto orientamento sviluppava il tema di un possibile terzo livello di intervento, una ultima istanza dinnanzi all'Autorità alla quale ricorrere nel caso in cui il tentativo di conciliazione non fosse andato a buon fine. Tale terzo livello si configurava come non obbligatorio e preferibilmente, dato il disegno di tutele già ampiamente articolato, limitato a specifiche fattispecie. Con riferimento a questo terzo livello venivano poi approfondite le differenze in termini di efficacia tra una sua caratterizzazione come decisorio (l'Autorità assumerebbe una decisione sulla singola controversia) piuttosto che come raccomandativo (l'Autorità si limiterebbe a raccomandare una soluzione per la controversia).

Le posizioni espresse dagli *stakeholder* su questo orientamento sono articolate.

Due dei tre contributi ricevuti dalle associazioni dei consumatori e due dei tre contributi ricevuti dalle associazioni rappresentative delle PMI si esprimono favorevolmente rispetto all'introduzione di un livello decisorio a cui sia possibile l'accesso senza filtri a tutti i clienti a valle del fallimento di un tentativo di conciliazione. Il secondo raggruppamento delle associazioni dei consumatori ritiene che l'introduzione di un terzo livello potrebbe essere posticipata al consolidamento del secondo livello e che sarebbe utile un confronto specifico sul punto con le associazioni dei consumatori. La terza associazione delle PMI ritiene condivisibile la proposta solo se non risultasse possibile il mantenimento del ruolo dello Sportello nella gestione delle controversie.

Sei delle sette associazioni di impresa esprimono perplessità o contrarietà con la motivazione che l'introduzione del terzo livello darebbe luogo a comportamenti opportunistici da parte dei clienti e depaupererebbe lo strumento conciliativo, si correrebbe inoltre il rischio, secondo alcuni, di modificare la regolazione attraverso il

trattamento di controversie individuali. Esprimono in ogni caso una preferenza per un ruolo raccomandativo anziché decisorio e chiedono filtri e maggiori dettagli.

Una associazione di imprese ritiene che il filtro esercitato dallo Sportello sulle pratiche conciliative al secondo livello, sarebbe una opzione migliore all'introduzione del terzo livello. L'unica associazione di imprese favorevole ritiene però che l'accesso al terzo livello debba avvenire solo se concordato da entrambe le parti.

Su posizioni analoghe a quelle delle loro associazioni si collocano le imprese, una delle quali richiede un approccio graduale prefigurando prima l'assestamento del nuovo modello di relazioni e successivamente una verifica sull'opportunità di implementazione del terzo livello.

L'Autorità prende atto della diversità degli orientamenti espressi e riformula l'orientamento 4.1 nella PARTE II di questo documento valorizzando tre degli elementi emersi in consultazione: la priorità per una procedura decisoria; la selettività di tale procedura ed una sua graduale implementazione.

4. Il livello base: il ruolo delle associazioni dei consumatori e dell'informazione

Il quinto orientamento sviluppa il tema trasversale del ruolo delle associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici nell'informare sui loro diritti ed assistere i clienti finali domestici e non domestici.

Gli orientamenti particolari che vi sono sottesi, alla luce dell'attuale quadro normativo, sono volti a rafforzare la capacità delle associazioni dei consumatori di affiancare i consumatori non solo nella gestione dei loro reclami e delle loro controversie, ma anche con la valorizzazione delle procedure di conciliazione paritetiche e l'avvio di strumenti per il monitoraggio della qualità delle risposte degli operatori.

Rispetto **all'orientamento 5.1** - "rafforzare il ruolo delle associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici: procedure di conciliazione paritetica, reti di sportelli sul territorio, monitoraggio della qualità della vendita" concordano sei delle sette associazioni rappresentative delle imprese, mentre una non si esprime. Fra le associazioni che concordano, una richiede che siano evitate sovrapposizioni tra competenze proprie dell'Autorità e quelle delle associazioni. Delle otto imprese cinque non si esprimono, due concordano con gli orientamenti, una dichiara che il ruolo delle associazioni dovrebbe essere rafforzato solo con riferimento a informazione e assistenza.

Le associazioni rappresentative dei clienti non domestici chiedono di poter usufruire delle medesime opportunità rese disponibili per le associazioni rappresentative dei clienti domestici e l'effettivo avvio delle attività previste dal protocollo d'intesa approvato con deliberazione 549/2012/E7com.

Le posizioni espresse dalle associazioni dei consumatori sono articolate.

Una associazione esprime la propria contrarietà alla valorizzazione dei soli sportelli territoriali che risulterebbe discriminatoria rispetto ad altre forme di assistenza. Ritiene altresì discriminante la messa a disposizione del servizio di *help desk* solo a sostegno degli sportelli territoriali parte di un progetto riconosciuto dall'Autorità.

Il raggruppamento 1, pur apprezzando la messa a disposizione di una funzione di *help desk*, chiede l'allargamento della rete degli sportelli qualificati del progetto "Diritti a viva voce" ad almeno uno per ciascuna provincia e richiede l'introduzione di criteri sulla base dei quali retribuire le prestazioni di tutti gli sportellisti delle associazioni (e non solo di quelli dentro il progetto "Diritti a viva voce") basati sulla valorizzazione delle singole prestazioni. Si precisa in particolare che *"l'entità del contributo per le diverse tipologie di assistenza ai clienti, deve essere dimensionato in modo tale da coprire l'intero costo del tempo che l'operatore impiega per svolgere le diverse attività assistenziali, nonché al livello di professionalità richiesto all'operatore di front office, così da permettere all'associazione la stabilizzazione lavorativa dell'operatore medesimo"*. Si propone anche la costituzione di un fondo a cui contribuiscano anche le società di vendita ad integrazione dei finanziamenti a valere sul Fondo sanzioni, al fine di sostenere gli oneri che il progetto proposto comporterebbe.

Il raggruppamento 2 non commenta direttamente l'orientamento 5 ma, come già anticipato nelle osservazioni generali, propone di realizzare un altro modello in cui viene valorizzata la prossimità territoriale in alternativa al modello Sportello/Servizio centrico ritenuto meno efficiente. Nel modello proposto tutti gli sportelli delle associazioni svolgono in maniera decentrata anche le funzioni di tutela *ex post* attribuite dalla legge istitutiva all'Autorità ed esercitate ai sensi della legge 23 luglio 2009 n.99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011 n. 93 con l'avvalimento di Acquirente Unico. Prefigurano nel modello oggetto del documento per la consultazione 614/2015/E/com il rischio di una sorta di concorrenza impropria nei confronti dell'attività delle associazioni dei consumatori.

L'Autorità osserva che le motivazioni apportate a sostegno della formulazione degli orientamenti 5.1 e 5.2 risultano a tutt'oggi valide e che le associazioni, nel riformulato quadro delle tutele *ex post*, trovano ulteriore valorizzazione nel monitoraggio della qualità dei reclami e nei numerosi servizi di sostegno resi disponibili sia nel quadro dei progetti del Fondo Sanzioni che nell'ambito del sostegno previsto all'orientamento 5.2 da parte dello Sportello. Si osserva altresì che la decisione assunta dall'Autorità di parificare, ai fini del tentativo obbligatorio di conciliazione, anche le procedure paritetiche e di prevedere un coinvolgimento dei distributori in sede conciliativa potrà contribuire al loro ulteriore radicamento, tanto più rilevante con la nuova centralità della conciliazione.

In coerenza con il quadro normativo già richiamato il sostegno al ruolo di prossimità è già in atto per le associazioni dei clienti domestici e su questo percorso si sta procedendo con il progetto "diritti a viva voce". Il quadro delineato rispetta il diverso ruolo dell'Autorità e delle associazioni stabilito dalla normativa primaria e prescinde da qualsiasi "concorrenza" tra soggetti potendo le associazioni pienamente svolgere il proprio ruolo di informazione, assistenza ed *advocacy* a fianco dei consumatori in qualunque dei livelli di gestione del reclamo come chiaramente illustrato nello schema 2 al punto 3.5 del documento per la consultazione 614/2015/E/com L'Autorità ritiene che l'azione congiunta, nel rispetto delle proprie specificità, sia di grande rilevanza per assicurare al consumatore i migliori strumenti per dare soluzione rapida alle criticità che si trova ad affrontare nel rapporto con il proprio fornitore.

Infine per quanto riguarda le PMI con l'avvio in data 11 aprile 2016 di una procedura di gara aperta per l'affidamento del servizio di realizzazione di corsi di formazioni a

distanza in modalità *e-learning* sui mercati dell'energia elettrica e gas riservati alle piccole e media imprese si è data una prima attuazione al protocollo d'intesa siglato tra o associazioni rappresentative delle PMI e l'Autorità. All'interno del medesimo protocollo potranno essere proposte all'Autorità altre azioni volte a rafforzare il ruolo delle stesse associazioni nell'ambito della tutela *ex post*.

L'Autorità intende pertanto confermare gli orientamenti 5.1 e 5.2, segnalando a tale proposito che, con l'attuazione della riforma del sistema di tutele, gli strumenti già attualmente disponibili per il rafforzamento del ruolo delle associazioni dei consumatori e dei clienti non domestici (progetti a vantaggio dei consumatori, o realizzati nell'ambito di protocolli di intesa) potranno da un lato essere ampliati nei loro contenuti, comprendendo la realizzazione di attività quali la valutazione della qualità delle risposte ai reclami (si veda paragrafo 1.4) e dall'altro essere resi più stabili, prevedendo l'ampliamento su base pluriennale della loro programmazione e realizzazione.

Con riferimento all'orientamento 6.2 relativo alla conferma e rafforzamento del call center dello Sportello quale punto informativo unico, anche alla luce dei nuovi compiti informativi prefigurati dal DDL concorrenza e dalla progressiva revisione del perimetro della tutela di prezzo, non vengono espresse valutazioni specifiche dalle imprese o dalle loro associazioni o **dalle associazioni rappresentative delle PMI, laddove tale ruolo è posto parzialmente in discussione** dal raggruppamento 2 delle associazioni dei consumatori in forza del modello alternativo proposto e già rappresentato.

Alla luce degli esiti della consultazione l'Autorità conferma l'orientamento 6.2 senza riproporlo in consultazione.