

**DCO 46/11**

**MISURE PREVENTIVE E RIPRISTINATORIE NEI  
CASI DI CONTRATTI E ATTIVAZIONI  
NON RICHIESTI DI FORNITURE DI ENERGIA  
ELETTRICA E/O GAS NATURALE**

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 20 gennaio 2012*

## **Premessa**

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 46/11 con il quale l'Autorità illustra i propri orientamenti in merito alla disciplina relativa a contratti e attivazioni di energia elettrica e/o di gas non richiesti.

Come già evidenziato in sede di audizione presso l'Autorità lo scorso 12 ottobre, il fenomeno dei contratti e attivazioni non richieste, per quanto limitato sul piano quantitativo, costituisce una condotta reprimenda e come tale da condannare in modo fermo in quanto minante il rapporto di fiducia dell'operatore nei confronti dei propri clienti.

Sottolineando la fondamentale importanza della prevenzione, già in sede di audizione era stata espressa la disponibilità degli operatori a realizzare delle linee guida di regolamentazione dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali, nel quadro delle iniziative in parte già intraprese e volte a migliorare la qualità del servizio e tutelare la libertà di scelta dei consumatori.

Tuttavia, il fenomeno qui descritto è tipico dei mercati liberalizzati, e pertanto sarà fisiologicamente sempre presente. Si ritiene, dunque, che l'adozione di stringenti misure preventive possa ridurre al minimo la problematica rendendo la gestione dei contratti e attivazioni non richiesti limitata a casi sporadici e marginali. Solo in via residuale, pertanto, dovrebbero attuarsi le misure ripristinatorie di cui al capitolo 4 del documento di consultazione.

Nei casi per i quali si dovesse rendere comunque necessaria l'attuazione di queste ultime, si ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità di introdurre una procedura (cd. erroneous transfer) volta a reintegrare la situazione precedente all'attivazione non richiesta del cliente finale in modo ragionevolmente semplice, senza introdurre particolari complicazioni con effetti retroattivi.

## Proposte di intervento

***Q1: Si condivide la proposta di rafforzare le misure preventive avvalendosi di protocolli di autoregolamentazione che tengano conto delle best practices già messe in atto da parte di alcune imprese ? Se no, per quali motivi?***

Anigas condivide la necessità di rafforzare le misure preventive, al fine di reprimere il fenomeno dei contratti non richiesti, lasciando però agli operatori la scelta di individuare quali siano nel concreto gli strumenti di prevenzione più idonei ad affrontare la problematica, anche alla luce dell'esperienza maturata sull'argomento e delle esigenze organizzative e di ottimizzazione diverse da azienda ad azienda.

Nel contempo si rileva la necessità di chiarire l'ambito di applicazione delle proposte di intervento delineato dall'art. 4.3, auspicando un allineamento della regolazione al Codice di Condotta Commerciale. Tale ambito ci sembra coerente con la diretta correlazione del fenomeno con i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali, elemento peraltro già evidenziato nelle osservazioni generali.

***Q2: Si condivide la proposta di pubblicizzare i protocolli di autoregolazione sui siti internet e nel materiale contrattuale dei venditori, dandone relativa informativa all'Autorità? Se no, quali ulteriori modalità si ritengono maggiormente efficaci?***

Anigas condivide la proposta di pubblicizzazione dei protocolli di autoregolamentazione sui siti internet.

Si ritiene tuttavia che la pubblicizzazione dei suddetti protocolli nel materiale contrattuale dei venditori possa essere effettuata alternativamente sul materiale contrattuale e/o su quello informativo, sulla base anche delle loro esigenze di carattere organizzativo nella predisposizione e nella distribuzione sul territorio del materiale cartaceo.

**Q3: Si condividono le misure volte a rendere più chiaramente identificabile l'operatore commerciale? Se no, quali ulteriori modalità si ritengono maggiormente efficaci?**

Anigas condivide l'importanza che l'operatore commerciale venga chiaramente identificato dal cliente finale e che pertanto sul cartellino identificativo del personale commerciale sia riportato il nome dell'agente ed il suo codice identificativo.

In merito al riportare anche il numero verde dell'esercente la vendita, si evidenzia come per molte aziende non sia possibile ricollegare concretamente tale numero alla identificazione del singolo operatore commerciale; questo anche alla luce della disciplina civilistica del contratto di agenzia (art. 1742 e seguenti c.c.) per cui è quest'ultima a disporre in autonomia del suo personale.

**Q4: Si ritiene condivisibile l'introduzione dell'obbligo in capo al distributore di notificazione della conferma di switching ai venditori entranti ed uscenti? Se no, per quali motivi?**

Si condivide l'estensione della procedura, già presente nel settore del gas naturale, anche al settore elettrico.

**Q5: Si ritiene condivisibile, quale misura preventiva ulteriore, come già previsto nel settore delle telecomunicazioni, l'introduzione di un codice segreto di sicurezza per il cambio fornitore, fornito dall'esercente la vendita al proprio cliente e al distributore e non conoscibile da parte degli altri esercenti la vendita? Se no, per quali motivi. Quale ruolo dovrebbe eventualmente svolgere l'impresa distributrice nella gestione del codice?**

Premessa la necessità di chiarire le concrete modalità applicative dello strumento prima di procedere alla sua eventuale implementazione, Anigas ritiene che l'introduzione di un codice segreto di sicurezza per il cambio fornitore comporterebbe un appesantimento ulteriore dei processi di gestione dello switching, senza alcun beneficio per il sistema.

Si ritiene, infatti, che le altre misure preventive proposte nel DCO risultino esaustive al fine di ridurre la problematica di contratti e attivazioni non richieste.

## Misure ripristinatorie

**Q6: Si condivide l'introduzione di una procedura d'urgenza per il reclamo di disconoscimento del contratto? Se no, per quali motivi?**

**Q7: Si condividono le specifiche tempistiche di proposizione e di riscontro del reclamo di disconoscimento? Se no, per quali motivi?**

**Q8 Si ritengono sufficienti i documenti probatori che l'esercente la vendita deve comunicare allo Sportello? Se no, per quali motivi?**

Si concorda circa la previsione di un termine stringente per il cliente finale per poter accedere alla procedura al fine di ridurre il rischio di comportamenti opportunistici del cliente medesimo; si ritiene congruo il termine di 30 gg. solari dalla conoscenza certa da parte del cliente di essere stato oggetto di una pratica commerciale scorretta

In termini preliminari si evidenzia come la specificazione in dettaglio della procedura per il reclamo di disconoscimento del contratto comporterebbe inevitabilmente una valutazione caso per caso da parte dell'operatore che si tradurrebbe, in definitiva, in effetti pregiudizievoli per il cliente finale.

Inoltre, l'inversione dell'onere della prova circa l'effettiva e corretta conclusione del contratto prevista dall'art. 4 comma 19 non trova riscontro sul piano della disciplina civilista vigente.

Si ritiene quindi congruo fissare un termine per la gestione della pratica, conforme a quello di un'ordinaria gestione di un reclamo (40 giorni), ciò anche in virtù dei nuovi oneri posti a carico del venditore, che lo graveranno di una mole di lavoro aggiuntiva rispetto a oggi. Proprio per questo, il periodo di 40 giorni per la risposta motivata non toglie alla procedura il suo carattere di priorità.

Lo Sportello per il Consumatore dovrebbe poi essere eventualmente attivato solo a valle del procedimento e su iniziativa da parte del consumatore, mantenendo, quindi, il ruolo attuale di organo di seconda istanza. Ciò eviterebbe sia di dilatare i tempi di gestione del reclamo che di appesantire la procedura, soprattutto con riferimento a quei casi in cui il cliente, soddisfatto dalla risposta motivata, non farebbe ricorso allo Sportello. In merito, si ritiene altresì che, al fine di circoscrivere la durata del periodo transitorio di regolazione delle partite economiche nella procedura di *erroneous transfer*, debba esser previsto per il cliente un tempo massimo entro cui far appello allo SPEN.

Si ritiene, infine, opportuno introdurre in capo al cliente l'obbligo di circostanziare adeguatamente la causa del reclamo e apporre sullo stesso la propria firma, al fine di efficientare la procedura.

**Q9: Si condivide la procedura di switching per “erroneous transfer” illustrata ? Se no, per quali motivi?**

Anigas condivide la procedura di switching per *erroneous transfer* così come illustrata nel presente DCO al fine di ripristinare la situazione precedente all’attivazione non richiesta del cliente finale. Si ritiene, però, importante prevedere meccanismi tali per cui la suddetta misura ripristinatoria possa essere riconosciuta a tutti i clienti finali aventi diritto.

A tal fine, favorendo la prosecuzione del rapporto di fornitura con il venditore volontariamente scelto, la procedura di *erroneous transfer* dovrebbe essere regolata nel modo più semplice possibile, essendo essa attivata su una prestazione già processata, e senza che questa obblighi i distributori all’effettuazione di controlli aggiuntivi e/o storni/conguagli retroattivi. Inoltre, riteniamo che dovrebbe essere gestita con un flusso informativo standard ad hoc con cui inoltrare all’impresa di distribuzione i riferimenti della prestazione soggetta ad *erroneous transfer* (società di vendita, codice univoco prestazione e codice pdr) oggetto di controllo di coerenza da parte della stessa impresa di distribuzione.

Si sottolinea inoltre il fatto che la predetta procedura di *erroneous transfer*, dovrà essere adeguatamente contestualizzata nel quadro regolatorio in divenire, individuando e disciplinando in maniera esaustiva tutti i casi in cui si potrebbero verificare conflitti tra la procedura di *erroneous transfer* e altre richieste pendenti sullo stesso punto.

**Q10: Si condividono i criteri considerati per la fissazione del prezzo delle partite economiche corrispondenti all’energia scambiata tra i due venditori nel periodo transitorio?**

Anigas non condivide le proposte in merito alla regolazione delle partite economiche tra i venditori ritenendo che occorra individuare una procedura che sia il più semplificata possibile in modo da consentire agli operatori di attivarla velocemente e soddisfare rapidamente le richieste dei clienti.

In merito:

- 1) Per la valorizzazione della materia prima gas si ritiene opportuno prendere come riferimento il costo di commercializzazione all’ingrosso nel periodo oggetto di regolazione (CCI), in quanto il metodo oggi utilizzato per i processi di fatturazione. Nell’ottica della semplificazione delle procedure si eviterebbe di valorizzare la materia prima con dettaglio giornaliero in questi casi in cui i processi sono manuali. Ovviamente occorre che il venditore non legittimo sia remunerato, oltre che degli oneri di

approvvigionamento di cui sopra, anche di tutti gli oneri di trasmissione e distribuzione/trasporto e di dispacciamento/bilanciamento (esclusi eventuali oneri di sbilanciamento).

- 2) non si condivide la previsione di un forfait del 5%-10% in quanto non ci sono i presupposti per una regolazione punitiva nei confronti dell'esercente entrante che ha posto in essere una serie di attività per limitare i casi di contratti non richiesti e si è adoperato per ripristinare le condizioni pre-esistenti all'attivazione.

## **Tempi di attuazione e monitoraggio dell'evoluzione del fenomeno**

***Q11: Si condivide la proposta sopra formulata in relazione alla tempistica di attuazione dell'intervento? Se no, per quali motivi?***

Per quanto riguarda le tempistiche di attuazione del provvedimento, in considerazione delle notevoli implementazioni e delle modifiche organizzative da attuare in capo agli operatori, si ritiene che il provvedimento possa entrare in vigore decorsi 5-6 mesi dalla pubblicazione della relativa delibera nonché dalla definizione del flusso informativo standard.

In merito alla fase di sperimentazione, si ritiene che un solo mese non sia sufficiente per capire l'efficacia della procedura. La fase di monitoraggio potrebbe, invece, essere sfruttata per valutare le misure adottate e apportare, eventualmente, correttivi.

***Q12: Si condivide la proposta di introdurre un monitoraggio temporaneo del fenomeno e la relativa tempistica? Se no, per quali motivi?***

Anigas condivide l'introduzione di uno specifico monitoraggio temporaneo del fenomeno delle cd "attivazioni non richieste" richiedendo alle imprese di distribuzione, entro termini coerenti con le tempistiche indicate in risposta al quesito Q11, la registrazione delle richieste di erroneous transfer pervenute dalle società di vendita.