

DCO 614/2015/E/COM

**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 idrico**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 10 febbraio 2016

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **614/2016/E/COM** con il quale l’Autorità presenta i propri orientamenti relativamente alla razionalizzazione del sistema delle tutele in tema di reclami e procedure alternative di risoluzione delle controversie

In termini preliminari si ritiene che nell’affrontare il tema inerente la riforma del sistema di tutele dei clienti finali ci si debba focalizzare sugli strumenti più idonei a prevenire, a ridurre e risolvere le controversie clienti-operatori mettendo a disposizione strumenti semplici e chiari, individuati secondo una logica costi-benefici per l’intero sistema.

Ci preme quindi sottolineare un concetto che abbiamo già manifestato in altre occasioni, ovvero che gli operatori (aziende di vendita e distribuzione) sono i primi soggetti ad avere interesse a risolvere e gestire efficacemente le segnalazioni presentate in prima istanza dai propri clienti/utenti per un semplice motivo: un cliente che non è soddisfatto delle prestazioni del proprio operatore è un cliente che finirà con il cambiare il proprio fornitore. È inoltre interesse delle imprese ridurre i costi connessi con la gestione dei reclami e dei contenziosi. Riteniamo quindi ancora una volta sottolineare la necessità di preservare, in prima istanza, il rapporto operatore-cliente. Infatti quando un cliente finale evidenzia una problematica connessa ad un servizio erogato, il primo soggetto naturalmente ed obiettivamente deputato, ed interessato ovviamente, a risolverlo è il suo fornitore; quest’ultimo meglio di chiunque altro può intervenire per sanare in modo soddisfacente la problematica evidenziata, in quanto la conosce e comprende meglio.

Un ulteriore tema che ci preme affrontare sempre in termini preliminari è poi quello attinente ad una eventuale proposizione di un terzo livello decisorio in capo all’Autorità. Ad oggi si fatica a comprendere quale debba essere il ruolo della stessa Autorità in tale livello decisorio che si verrebbe ad affiancare alla tutela giurisdizionale ordinaria. Sarebbe infatti opportuno definire in maniera più specifica l’ambito oggettivo del potere decisorio dell’Autorità con chiara indicazione dei poteri in capo alla stessa. Peraltro, si evidenzia come dalla presenza di un terzo livello che coinvolga il Regolatore, potrebbero scaturire comportamenti opportunistici strumentali a raggiungere tale livello per dirimere la controversia (svuotando la conciliazione del suo spirito fondativo di “luogo di confronto” tra le parti).

Nell'ottica di semplificazione sarebbe poi opportuno delineare in maniera più precisa il confine tra l'ambito regolatorio dell'AEEGSI e gli strumenti a tutela del cliente finale in capo alla giustizia ordinaria affinché siano chiaramente delineati gli step percorribili dal cliente, anche su base volontaria, escludendo che quest'ultimo possa ricorrere ad entrambe. Alla luce di tali considerazioni Anigas ritiene che qualunque decisione venga presa su tale tematica debba necessariamente passare da un adeguato ed approfondito processo consultivo che valuti attentamente la legittimità normativa del progetto, nonché la sua fattibilità in termini di costi-benefici.

Un altro tema che consideriamo di rilievo attiene al possibile/probabile "passaggio" di numerose pratiche attualmente gestite dallo Sportello per il Consumatore al Servizio di conciliazione, per effetto della "precedenza" che viene data a quest'ultimo nel documento di consultazione. Da un primo confronto con le nostre aziende associate rileviamo come lo Sportello per il Consumatore svolga tutt'oggi una importante funzione di filtro di problematiche che spesso si esauriscono in semplici confronti/ricieste di informazioni; in mancanza di questo compito paventiamo il rischio che il servizio di conciliazione si trovi una mole di pratiche elevate e non omogenee al suo profilo decisionale. Per questo riteniamo opportuno che in seno allo stesso servizio di conciliazione venga istituito, ad esempio a livello di segreteria, un filtro per risolvere quelle tematiche che altrimenti "intaserebbero" il servizio di conciliazione. Tale soluzione potrebbe poi scoraggiare possibili atteggiamenti culturali che intravedano nella conciliazione la possibilità di "contrattare" una soluzione del problema, in un'ottica esogena dal corretto rispetto della regolazione del settore.

In conclusione Anigas condivide l'idea di razionalizzare il sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie tra clienti finali ed esercenti, ma tale percorso non può esimersi dal riconoscere i punti di forza già raggiunti che dovranno essere opportunamente efficientati e migliorati in un'ottica deflattiva di contenzioso e di costi per il sistema.

Spunti per la consultazione

ORIENTAMENTO 1: facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra imprese e clienti

Reclami telefonici

Orientamento 1.1 – Introdurre la facoltà per il venditore di ricevere i reclami a cui fornisce una risposta scritta anche per via telefonica.

Q1. Si ritiene condivisibile la possibilità per i clienti di presentare i reclami anche telefonicamente con le modalità illustrate? Se no per quali motivi?

Q2. Si concorda che sia il venditore a decidere se accettare i reclami telefonici?

Come emerge dalla semestrale indagine di customer satisfaction citata nel documento di consultazione, il 27% dei clienti che hanno chiamato il call center nel primo trimestre del 2015 lo ha fatto per risolvere un problema; lo strumento telefonico è certamente un valido strumento volontario, ed a disposizione del solo venditore, per raccogliere e risolvere ogni esigenza del cliente.

E' nell'interesse degli operatori, infatti, assicurare il riscontro di ogni richiesta rappresentata dai propri clienti anche attraverso l'uso del telefono, ma in presenza di una stringente regolazione, anche se limitata alla sola casistica dei reclami, si rischierebbe di annullare i benefici ed i vantaggi peculiari e distintivi di questo canale. Infatti, il canale telefonico è di per sé veloce e flessibile e permette al cliente di manifestare in maniera semplice ogni suo bisogno, nell'ottica di prevedere uno strumento di ascolto e dialogo volto al miglioramento del rapporto che lega operatore e cliente.

Peraltro, si ritiene che incanalare una conversazione colloquiale (che può assumere contenuti diversi durante il medesimo contatto) alla stregua di un reclamo scritto, presenta difficoltà oggettive sulle possibilità di dare una corretta classificazione, aprendo ad una serie di problematiche (quali la classificazione della conversazione, le modalità di risposta, la materializzazione del reclamo) di rilevanti impatti gestionali ed economici completamente diversi da quelli presenti nell'attuale gestione dei reclami scritti.

Alla luce di quanto detto, riteniamo che la proposta così formulata di estendere la regolamentazione attuale sui reclami scritti anche allo strumento telefonico non

sembra percorribile, sebbene preveda una facoltà per il venditore di aderire, in quanto una volta aderito sarebbe soggetto ad implementare un processo eccessivamente complesso.

Si ritiene pertanto che l'efficacia possa quindi esprimersi attraverso il rispetto dei seguenti canoni: libertà/elasticità riconosciuta al venditore.

Peraltro, se venisse consentito al cliente di usufruire di certi canali flessibili, come quello telefonico per inoltrare un reclamo al proprio fornitore, parimenti dovrebbe essere riconosciuto a quest'ultimo la possibilità di rispondere con lo stesso canale (che evidentemente è stato considerato come preferibile dallo stesso cliente), fatto salvo ovviamente l'invio di documenti (via e-mail o posta) qualora fosse necessario o richiesto dal cliente.

Inoltre, in questi casi, proprio in coerenza con il mezzo utilizzato, sarebbe auspicabile che la completezza della risposta venisse valutata più che sulla base del rispetto di una serie di obblighi formali, come avviene per la risposta scritta, su elementi più sostanziali, considerando che:

- attraverso il canale telefonico è possibile verificare direttamente la soddisfazione del cliente in merito alla risposta fornita (completezza e chiarezza delle informazioni fornite);
- è del tutto plausibile che il cliente si aspetti un'interazione di tipo più colloquiale che formale e che sia poco interessato a ricevere una serie di informazioni che sono dettagliate nelle risposte scritte.

Anigas ritiene che le considerazioni sopra esposte vadano comunque valutate tenendo conto dei limiti della proposizione del reclamo da parte del cliente finale attraverso il mezzo telefonico o comunque un mezzo diverso da quello scritto. In considerazione di tale elemento, eventuali richieste di dati tecnici al distributore non derivanti da reclami scritti –che dovrebbero essere motivate dall'indisponibilità al venditore stesso di dati funzionali alla risoluzione del reclamo – saranno attivate solo quando il contenuto del reclamo sarà ben identificato dalla società di vendita richiedente; inoltre, al fine di garantire la corretta tracciabilità della pratica nella richiesta di dati tecnici, si ritiene opportuno che i protocolli di comunicazione tra venditore e distributore consentano al primo di specificare che la richiesta deriva da un reclamo telefonico, con l'indicazione almeno di un codice di rintracciabilità del reclamo telefonico.

Nell'ottica di facilitare e rendere maggiormente flessibile il processo di gestione con lo strumento telefonico, sembra contraddittorio prevedere obblighi di registrazione della conversazione telefonica che potrebbe essere richiesta al venditore, come documentazione, in una seconda fase di gestione della controversia; difatti, non sembra emergere una necessità di protezione del consumatore nella fattispecie del reclamo telefonico.

In questa fase, considerata la più ampia riforma del sistema nel suo complesso, riteniamo che su tale tema sia lasciata la più ampia libertà agli esercenti.

Reclami e richieste di rettifica di fatturazione

Orientamento 1.2- Eliminare lo standard generale risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Q3 Si concorda con l'eliminazione dello standard generale tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione? Se no per quali motivi?

In termini generali sembra ragionevole l'eliminazione dello standard generale tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione, in un'ottica di semplificazione e di sollevamento del venditore da una doppia classificazione e dagli obblighi di registrazione e comunicazione. E' bene precisare però che la proposta di fatto unifica due segnalazioni non omogenee dei clienti, i reclami scritti alle richieste scritte di rettifica di fatturazione (non necessariamente classificabili come reclami).

Peraltro, per effetto del far confluire le richieste scritte di rettifica di fatturazione nella trattazione dei reclami scritti – nei casi in cui venga risposto al reclamo oltre i 40 gg solari previsti e contemporaneamente si sforino i tempi entro cui eseguire le rettifiche - si configurerebbe un doppio indennizzo per la medesima lamentela. Quanto meno, in tali casi, si dovrebbe prevedere un solo indennizzo.

Reclami semplici e complessi

Orientamento 1.3 - Superare l'obbligo di classificare i reclami in semplici e complessi ed introdurre una maggiore responsabilizzazione per il distributore

Q4 Si ritiene condivisibile l'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi?

Q5 Si concorda con la riconduzione dei tempi di risposta del distributore alla richieste del venditore di altri dati tecnici previsti dal TIQE e dall'RQDG ai 10 giorni lavorativi previsti già per la risposta ai dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura? Se no per quali motivi?

Q6 Si concorda sull'aumento dell'indennizzo dovuto dal distributore per il mancato rispetto dei tempi di risposta alle richieste di dati tecnici a 25 euro e la sua applicazione sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale?

Q7 Si ritiene opportuno che il venditore per alcune richieste di dati eventualmente già disponibili nel RCU (Registro centrale unico) possa direttamente consultare il SII?

In linea generale si condivide la previsione di eliminare la distinzione ad oggi esistente fra reclami semplici e reclami complessi. Riteniamo infatti che la regolazione debba innanzitutto definire regole specifiche che consentano agli operatori di offrire al cliente il miglior servizio possibile sia in termini di qualità, sia in termini di tempestività nella risposta alle richieste da questi avanzate e, in particolare, nella risoluzione delle problematiche segnalate.

In tale ottica si ritiene opportuno considerare:

- l'eliminazione dell'obbligo di cui alla lettera b) dell'art. 15.1 del TIQV che impone agli esercenti la vendita di "richiedere i dati tecnici al distributore entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale". La cancellazione di questo vincolo potrebbe infatti rendere più flessibili le procedure di richiesta di dati tecnici nei confronti delle imprese di distribuzione senza indebolire il rispetto degli standard specifici e generali a tutela del cliente finale attualmente in essere;
- come la attuale condizione di operatività dei distributori evidenzia diversi livelli di complessità nel risalire a determinate informazioni. Al riguardo, con riferimento al trattamento delle richieste di "altri dati tecnici" da parte del

distributore, si evidenzia come in alcuni casi la risposta possa essere trovata attraverso ordinarie verifiche – ad esempio, con l’individuazione dell’eventuale causa di mancata erogazione di una prestazione di qualità commerciale, o di eventuali atti autorizzativi non ancora ricevuti – mentre altre richieste potrebbero richiedere approfondimenti più articolati con verifiche da operare sul campo, maggiormente complesse;

- come, allo stesso tempo, gli esercenti la vendita, specialmente in caso di richiesta di “altri dati tecnici” (flusso M02, cui l’impresa di distribuzione è tenuta a fornire riscontro entro 15 gg. lav.), segnalino la presenza di tempistiche piuttosto stringenti per rielaborare le informazioni messe a disposizione dal distributore e dunque fornire la risposta finale al cliente nel rispetto degli standard specifici e generali vigenti. In proposito riteniamo opportuno evidenziare che, anche per rendere maggiormente efficiente la gestione delle richieste particolarmente complesse, andrebbe opportunamente valutata l’introduzione di strumenti e/o modalità più puntuali (es form standard da condividere tra gli operatori in modo da facilitarli sia nella comprensione della richiesta sia nel riscontro puntuale dei quesiti posti dal venditore per conto del cliente piuttosto che l’inoltro al distributore del reclamo del cliente finale alla richiesta di “altri dati tecnici”) che Anigas si riserva di sottoporre successivamente;
- inoltre, con riferimento alle verifiche da parte del distributore di “altri dati tecnici” caratterizzate da maggiore complessità, di cui al punto precedente, queste non risultano compatibili con la tempistica prospettata dall’Autorità, pari a 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta; più in generale, l’obiettivo di massimizzazione dell’efficacia nella risoluzione dei reclami di primo livello non risulta essere correttamente intercettato dal prospettato intervento di riduzione dei tempi; si suggerisce, sul punto, di elevarli a 15, ma non di più. Diversamente, il venditore rischierebbe di non essere in grado di rispondere al reclamo nei tempi prescritti.
- la necessità di prevedere che la richiesta di dati tecnici da parte del venditore all’impresa di distribuzione non sia necessariamente collegata ad una richiesta scritta da parte del cliente finale. Molto spesso infatti il cliente finale, ai fini della verifica di un dato di misura (o di altri dati tecnici), tende a contattare la società

di vendita direttamente tramite il servizio di *call center*, si ritiene quindi opportuno, come espresso nella risposta agli spunti 1 e 2, e pur considerati i limiti evidenziati nella risposta ai medesimi spunti, estendere la possibilità di richiedere dati tecnici al distributore anche a fronte di richieste telefoniche.

- La ridefinizione dell'indennizzo in capo al distributore proposta dall'Autorità non tiene conto del fatto che l'indennizzo che il venditore deve riconoscere al cliente è crescente in funzione del ritardo nella risposta al reclamo.

La completezza della risposta

Orientamento 1.4 – Promuovere un miglioramento della completezza della risposta

Q8 Si concorda con gli orientamenti in tema di completezza della risposta? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?

Q9 Con quali modalità ulteriori rispetto a quelle già individuate si potrebbe attuare un efficace controllo sulla qualità delle risposte ai reclami?

Anigas in questa sede ribadisce quanto già enunciato in occasione del DCO 411/2015/R/com, ovvero il migliore perseguimento dell'obiettivo inerente la completezza della risposta si realizza attraverso una maggiore semplificazione e celerità delle risposte motivate ai clienti finali.

Si ritiene quindi che il quadro regolatorio a tutela delle esigenze del cliente non può comportare un irrigidimento eccessivo delle attività di "customer care" delle aziende, perché sono queste *in primis* ad avere l'interesse commerciale e operativo a efficientare al massimo tali processi. Pertanto si ritiene opportuno, al fine di realizzare una efficace semplificazione e chiarificazione della risposta al cliente finale, che quest'ultimo riceva solo le informazioni che interessano il motivo del suo reclamo. Diversamente, l'utilizzo di un approccio troppo prescrittivo genererebbe più confusione nel cliente finale che sarebbe così indotto ad attivare un secondo livello di reclamo; a controprova di ciò e del rischio di un irrigidimento delle attività di "customer care" è sufficiente analizzare la recente deliberazione 17/2016/R/COM, "*Disposizioni sul contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami dei clienti, in tema di fatturazione di importi anomali..*" per comprendere come così non si protenda per un efficientamento dei processi di *small claims*.

In merito alla ipotizzata attivazione di un monitoraggio della qualità e completezza delle risposte fornite dagli operatori, si ritiene che la utilità della stessa potrà essere

valutata solo quando saranno chiari gli elementi regolatori sui quali si accentrerà il monitoraggio stesso.

La completezza del reclamo

Orientamento 1.5 - Promuovere una maggior completezza dei reclami inoltrati ai venditori

Q10 Gli elementi minimi individuati come indispensabili in ogni reclamo sono ritenuti sufficienti? Se no per quale motivo? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?

Q11 Quali incentivi potrebbero essere individuati per promuovere l'inoltro dei reclami in modalità web based?

Ad integrazione degli elementi minimi proposti nell'orientamento 1.5 si ritiene opportuno inserire, al fine di promuovere la completezza dei reclami, anche i seguenti campi:

- codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR)
- l'indirizzo di fornitura
- matricola del contatore.

Con l'occasione si evidenzia che, qualora venga inoltrato un reclamo scritto ad un indirizzo diverso da quelli indicati in bolletta o sul proprio sito internet, l'obbligo per il venditore di effettuare entro 7 giorni (art. 9.1 TIQV) il reinoltro del reclamo all'indirizzo corretto sia troppo stringente in quanto non tiene conto dei problemi operativi che concretamente si realizzano (es: inoltro ad indirizzo erroneo che non viene costantemente monitorato, né deve essere costantemente monitorato). Anche alla luce dell'azione dell'Autorità volta al continuo miglioramento della "capacitazione" dei clienti finali, si ritiene che i tempi siano maturi per l'eliminazione di tale obbligo, in un'ottica di maggiore responsabilizzazione dei clienti finali.

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

Il ruolo centrale della conciliazione

Orientamento 2.1- Promuovere la conciliazione, non più alternativa tra procedure in capo allo Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione

Q12 - Si concorda sulla nuova architettura del sistema di trattazione delle controversie e sul ruolo centrale della conciliazione?

In linea generale, in considerazione della graduale attuazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione nonché in un'ottica di massimizzazione delle risoluzioni delle controversie tra operatore e cliente finale, si valuta positivamente la promozione della procedura di conciliazione, eliminando la possibilità per il cliente finale di ricorrere in alternativa a Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione (o altra procedura conciliativa).

Si richiamano però le considerazioni espresse in premessa e inerenti il rischio che, eliminando la pregevole funzione di "filtro" attualmente svolta dallo Sportello per il consumatore (il quale risolve problematiche che spesso si esauriscono in semplici confronti/ricieste di informazioni), si configuri un "effetto di tappo" dinanzi al Servizio di conciliazione. Inoltre si evidenziano riserve e perplessità circa il rischio che un servizio come quello di conciliazione, accessibile gratuitamente dal cliente finale, possa innescare meccanismi di strumentalizzazione che rischierebbero di vanificare la finalità ultima di tale istituto.

Per scongiurare tali eventualità riteniamo utile che la segreteria del Servizio Conciliazione possa svolgere non solo un ruolo di accertamento meramente formale dei requisiti per accedere alla procedura, ma possa anche avere il potere limitato di scremare quelle richieste che ad esempio risultino palesemente pretestuose e che di conseguenza "ingolferebbero" il normale ed efficace funzionamento dell'istituto. Si ritiene infatti che la procedura del servizio di conciliazione debba essere orientata non solo alla efficienza ma anche alla efficacia della stessa.

Infine si ritiene opportuno introdurre la possibilità che il Servizio Conciliazione, su istanza delle parti che ravvisino la complessità della controversia, possa prorogare il termine ordinario di conclusione della procedura, di ulteriori 30 giorni.

Le procedure speciali

Orientamento 2.2 – Confermare un regime speciale per alcune fattispecie

Le segnalazioni

Orientamento 2.3 – Promuovere la segnalazione in modo organizzato all’Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di enforcement non individuale

Razionalizzazione degli accessi e delle strutture

Orientamento 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

Q13 – Si ritiene opportuno mantenere vive una serie di procedure speciali? Oltre a quelle individuate ci sono altre procedure speciali attivabili? Se sì, quali e perchè?

Q14 – Si concorda sulla definizione di una specifico procedura sia per il bonus sociale sia per i casi di sospensione così come delineate? Se no per quali motivi?

Q15 – Si ritiene utile l’introduzione di una modalità organizzata per segnalare eventuali disservizi, a prescindere dalla risoluzione della controversia individuale?

Si valuta positivamente la proposta di mantenere in vita le procedure speciali, come alcune di quelle ipotizzate; si evidenzia la necessità di intraprendere un percorso graduale per valutare le fattispecie e la efficacia delle stesse. Si evidenzia fin da subito che, in considerazione del fatto che le fattispecie oggetto di procedura speciale devono essere orientate a fornire risposta a segnalazioni per cui sono già disponibili tutte le informazioni utili, non si condivide la possibilità che tra le procedure speciali sia inserita anche le richieste in ambito 153/12 e morosità e sospensione.

Con riferimento al caso di cui al punto 3.27, si rileva che l’introduzione di una procedura speciale relativa alle chiusure per morosità tale da prevedere l’immediato riallaccio a fronte della rilevazione di incongruenze nel processo di costituzione in mora sia ad oggi prematura soprattutto nel settore gas. L’Autorità è, difatti, ben al corrente delle difficoltà che affrontano le società di vendita relativamente alla gestione della morosità, anche con riguardo al tema dell’efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura, che spesso non vanno a buon fine per impossibilità di accedere al contatore. Pertanto riteniamo che l’istituzione di un processo che prevede il riallaccio

automatico del cliente su decisione unilaterale dello Sportello del Consumatore possa essere istituito solo a valle della normalizzazione della gestione delle chiusure per morosità; in ogni caso, riteniamo che la soluzione individuata dall'Autorità al punto 3.27 debba intendersi nel senso che l'eventuale richiesta di riattivazione della fornitura sospesa, su segnalazione dello Sportello, viene inoltrata al distributore competente da parte della società di vendita titolare del PdR.

Si esprime invece perplessità in merito alla introduzione della prospettata modalità di promuovere segnalazioni in modo organizzato all'Autorità; se infatti l'obiettivo è il miglioramento della regolazione e di una azione di *enforcement*, allora la segnalazione dovrebbe essere strutturata in modo tale da garantire tale prerogativa in un'ottica di equilibrio, e quindi non solo ai clienti finali e alle loro associazioni, ma pure agli operatori e loro associazioni.

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

Orientamento 3.1 - Predisporre un rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie

Q16- Si concorda sulla predisposizione di un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie che dia conto del funzionamento complessivo del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie? Se no, per quali motivi?

La classificazione dei reclami e delle richieste di informazione

Orientamento 3.2 – Introdurre una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sulla base di categorie armonizzate

Q17 Si concorda sull'introduzione di una classificazione unitaria dei reclami e delle controversie? Quali potrebbero essere gli ostacoli all'introduzione di tale classificazione?

Q18 Quali argomenti, diversi da quelli già individuati al BOX1, potrebbero far parte della classificazione? Perché?

Anigas ribadisce, anche in occasione del presente documento di consultazione, come in termini generali gli operatori (aziende di vendita e distribuzione) siano i primi

soggetti ad avere interesse a risolvere e gestire efficacemente le segnalazioni dei propri clienti/utenti. Detto questo, risulta pertanto difficile individuare, nel rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie, così come prospettate, un immediato e specifico beneficio per il cliente finale. Quest'ultimo infatti, nel momento in cui non fosse soddisfatto delle modalità con cui una sua problematica è stata risolta, ha sempre la possibilità di cambiare il proprio fornitore. Tali considerazioni valgono a maggior ragione con le prospettate suddivisioni per macro tematiche e sub tematiche: tali rigide classificazioni stridono con quella elasticità di gestione delle controversie che riteniamo possano assicurare tempi rapidi di risoluzione delle problematiche.

La periodicità di trasmissione dei dati

Orientamento 3.3 – Semplificare e razionalizzare il flusso di dati e informazioni relative al rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

Q19 Si concorda sulla periodicità proposta di trasmissione dei dati sui reclami all'Autorità? Quali potrebbero essere le controindicazioni?

Si condivide, in un'ottica di semplificazione degli adempimenti a carico delle imprese, la proposta di prevedere la trasmissione dei dati e delle informazioni relative a richieste di informazioni e reclami dei clienti finali con periodicità annuale.

Orientamento 4: un nuovo ruolo decisorio per l'Autorità

Orientamento 4.1 - Introdurre un terzo livello decisorio in capo all'Autorità

Q20 Si concorda con l'introduzione di un eventuale terzo livello? Se sì, si concorda che la connotazione dell'intervento debba essere decisoria? Se non si concorda con un intervento decisorio illustrare le motivazione per cui si preferisce una diversa opzione

Q21 Quali potrebbero essere i filtri adeguati per accedere al terzo livello?

Come anticipato in premessa ad oggi si fatica a comprendere quale debba essere il ruolo della stessa Autorità in tale livello decisorio che si verrebbe ad affiancare alla tutela giurisdizionale ordinaria.

In linea generale vi è interesse nell'esplorare strumenti efficaci e volte a consentire una applicazione delle norme che assicurino maggiore certezza del diritto, il tutto in un'ottica di stabilità e deflazione del contenzioso. Gli operatori sono infatti i primi soggetti che hanno interesse a conformarsi a norme di regolazione stabili e certe: proprio per questo motivo non potrebbero accettare un sistema di regole che, attraverso la proposizione di un reclamo, possa avere come effetto ultimo quello di una variazione della regolazione stessa. Ciò comporterebbe un clima di totale incertezza e sfiducia a discapito degli operatori che del mondo consumeristico. Inoltre, il documento per la consultazione espone da una parte le esigenze di uniformità interpretativa della regolazione, e dall'altra le eventuali criticità derivanti dall'impiego di risorse limitate del decisore di terzo livello nella trattazione dei reclami a quest'ultimo sottoposti. In merito, Anigas ritiene che l'eventuale conferimento delle attività di istruttoria dei singoli reclami di terzo livello ad un soggetto distinto dal Regolatore potrebbe non rispondere pienamente alle predette esigenze di uniformità del trattamento dei reclami, in quanto le singole attività di istruttoria, che con tale soluzione non sarebbero condotte dal Regolatore, potrebbero caso per caso influenzare significativamente l'orientamento e la decisione finale.

C'è comunque da rilevare che l'introduzione di un terzo livello decisorio innanzi all'Autorità non sembra essere coerente con il D.Lgs n. 130/2015, che attribuisce un ruolo centrale al tentativo di conciliazione. Inoltre, il cliente finale non può essere mai privato del diritto di adire il giudice competente, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale della controversia (cfr. art. 141 co. 10 Codice del Consumo), l'onere – anche eventuale – di un successivo ricorso ad un terzo livello decisorio, costituirebbe senz'altro un ostacolo ulteriore all'accesso alla giustizia ordinaria, laddove il cliente poi dovrebbe proseguire per chiedere ragione.

Tutto ciò considerato, Anigas ritiene quindi che qualunque decisione venga presa su tale delicata tematica debba necessariamente passare da un adeguato ed approfondito processo consultivo che valuti attentamente sia la legittimità normativa del progetto, sia la sua fattibilità in termini di costi-benefici.

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

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

Orientamento 5.2 – Formazione di base permanente a distanza per gli operatori delle associazioni dei consumatori

Q22 Si individuano altre modalità, diverse da quelle rappresentate per sostenere l'azione di diffusione dell'informazione e assistenza delle associazioni dei consumatori verso i clienti?

Q23 Si ritiene utile l'attivazione di un helpdesk qualificato per gli sportelli del progetto Diritti a viva voce e per gli operatori delle associazioni rappresentative delle PMI presso il nuovo Sportello/call center? Quali potrebbero essere le controindicazioni?

In considerazione della nuova centralità delle conciliazioni, si condividono gli orientamenti prospettati e volti a valorizzare le associazioni nel loro ruolo di assistenza ai consumatori e delle esigenze di supporto dei clienti finali.

Orientamento 6: potenziare l'informazione

Obblighi informativi per i venditori

Orientamento 6.1 – Nuovi obblighi informativi per i venditori

Potenziamento del punto unico di contatto

Orientamento 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

Q24 Si ritengono sufficienti gli obblighi informativi in capo ai venditori?

Q25 Si concorda con il rafforzamento del punto informativo unico? Se no, per quale motivo?

Anigas ritiene che gli obblighi informativi attualmente vigenti a carico dei venditori siano sufficientemente congrui ai fini di una corretta capacitazione dei propri clienti; non si condividono quindi gli orientamenti proposti in consultazione in quanto essi non solo non fornirebbero apprezzabili utilità per il cliente, ma rischierebbero di ingessare le modalità di comunicazione degli operatori a discapito di una sana concorrenza. Inoltre si paventa il rischio di strumentalizzazioni da parte dei clienti i quali, attraverso ad esempio la prospettata informativa consistente nell'indicare la possibilità di ricorrere ad un organismo di conciliazione, potrebbero essere indotti ad "approfittare" degli stessi (che come noto sono gratuiti), senza una adeguata ponderazione del motivo per cui la loro richiesta era stata rigettata in prima istanza.