

DCO 85/2012/R/com

CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI

FINALIZZAZIONE DELLE PREVISIONI

IN TEMA DI MISURE RIPRISTINATORIE

(SEGUITI DEL DCO N. 46/11)

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 3 aprile 2012

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 85/2012/R/com con il quale l'Autorità illustra, alla luce degli esiti della consultazione n. 46/11, gli ulteriori orientamenti con particolare riferimento alle misure ripristinatorie, presentando misure alternative e fornendo un quadro di maggiore dettaglio, anche di carattere operativo, delle modalità di implementazione delle soluzioni proposte.

Anigas ritiene molto importante affiancare alle misure preventive che le singole società già pongono in essere per arginare il fenomeno dei contratti non richiesti, misure volte a ripristinare, per il cliente finale, le condizioni contrattuali ed economiche vigenti prima dell'attivazione del contratto non richiesto.

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 dei clienti nei confronti dei propri operatori.

Si apprezza anzitutto, nel passaggio dal DCO 46/11 al DCO *de quo*, la diversa definizione del venditore che risulta controparte di un contratto non richiesto, che rispettivamente passa da “*esercente la vendita non legittimo*” a “*venditore non richiesto*”; tale definizione attesta la posizione degli operatori quale parte che patisce nocuenti dal fenomeno dei contratti/attivazioni non richiesti e come tale direttamente impegnata alla sua rimozione.

Inoltre si rileva positivamente l'orientamento della Autorità volto a minimizzare l'onerosità gestionale ed economica delle procedure, minimizzando altresì l'impatto delle procedure su quegli operatori che non hanno responsabilità diretta nella attivazione non richiesta.

In termini preliminari ritiene opportuno formulare talune considerazioni di carattere generale che integrano taluni quesiti sottoposti a consultazione.

In primo luogo si ritiene che, relativamente alle misure ripristinatorie delineate dal DCO, si debba ritenere preferibile percorrere la opzione B.

A differenza della più complessa e articolata soluzione A, la soluzione B impone oneri amministrativi e gestionali connessi alla fatturazione del cliente finale minori, ma comunque non irrilevanti.

La soluzione A peraltro presenta complessità anche per le imprese di distribuzione con impatti decisamente più pesanti rispetto alla soluzione B, in quanto presuppone l'invio ad entrambe le società di vendita coinvolte (venditore non richiesto e venditore precedente) di tutti i dati di misura relativi al periodo oggetto di contratto non richiesto (c.d. periodo transitorio). Ciò comporterebbe una rilevante modifica dei processi/sistemi delle imprese di distribuzione che prevedono, tranne che nel caso della lettura di switching, l'invio delle letture ordinarie solo al venditore titolare del pdr.

Dal punto di vista della gestione del rischio credito, Anigas ritiene necessario che il provvedimento finale espliciti chiaramente – rafforzando quanto già scritto ai punti 2.19 e 2.21 della consultazione – il principio secondo cui il cliente dovrà comunque pagare il servizio di cui ha usufruito nel periodo transitorio onde evitare il determinarsi di un indebito arricchimento esplicitamente vietato dalle norme del Codice Civile.

In secondo luogo, relativamente all'ambito di applicazione delle proposte di intervento, così come già evidenziato in sede di consultazione al DCO 46/11, si auspica un allargamento dell'ambito con un allineamento della regolazione al Codice di Condotta Commerciale.

Tale ambito sembra altresì più coerente con la diretta correlazione del fenomeno con i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali.

Per quanto riguarda, infine, i dettagli relativi alla gestione della cessazione amministrativa a seguito di risoluzione del contratto non richiesto da parte della società di vendita (rif. art. 16 della deliberazione n.138/04, come modificato dalla ARG/gas 99/11), si rimanda anche alle specifiche richieste di chiarimento presentate da Anigas ad ottobre 2011, riferite alle nuove disposizioni introdotte dalla ARG/gas 99/11 in materia di cessazione amministrativa per motivi diversi dalla morosità.

1. Elementi di contesto

Q1: Si condivide l'impostazione dell'obbligo per il venditore precedente, oppure si ritiene preferibile un meccanismo di adesione volontaria del venditore precedente, effettuata una tantum per il periodo di tempo predeterminato?

Anigas, pur nella consapevolezza delle argomentazioni inerenti la attivazione della procedura da parte dello Sportello dei Consumatori (punto 1.13 DCO 85/12), auspica la partecipazione obbligatoria anche del venditore non richiesto, in quanto si ritiene che il coinvolgimento obbligatorio di tutti i soggetti sia essenziale ai fini del migliore funzionamento della procedura di ripristino.

Si condivide inoltre quanto prospettato nel documento di consultazione circa l'obbligo di adesione alla procedura ripristinatoria delle attivazioni non richieste per il venditore precedentemente titolare del punto di riconsegna, al fine di ridurre i casi in cui l'impresa di distribuzione debba attivare i servizi di ultima istanza (qualora sul punto di riconsegna non pervenga una richiesta di accesso da parte del venditore precedente).

2. Misure ripristinatorie

Opzione A

Q2: Si ritengono sufficienti i flussi informativi e di comunicazione, tra i soggetti interessati, previsti dall'opzione A? Se no, quali ulteriori flussi dovrebbero essere definiti?

Q3: Si ritiene che i criteri proposti per la regolazione delle partite economiche tra i venditori siano stati correttamente definiti? Se no, quali criteri alternativi dovrebbero essere considerati?

Q4: In merito ai dati di misura, quale delle alternative presentate si ritiene preferibile? E per quali motivi?

Tali quesiti di consultazione esulano dalla trattazione per effetto della scelta della opzione B. Si ritiene infatti che l'opzione A risulta complessa ed onerosa in quanto occorrerebbe implementare un flusso comunicativo tra i venditori aumentando il rischio di contenzioso, provocando ulteriori disagi per i consumatori.

In merito alla soluzione A, appare impropria l'ipotesi di affidare ai venditori il compito di trasmettere i dati di misura, ovvero che sia lo stesso venditore non richiesto a comunicare al venditore precedente i dati di misura. Tale ipotesi potrebbe peraltro generare contenziosi tra venditori.

Non si condivide neppure che sia l'impresa di distribuzione ad inviare sia al venditore precedente che al venditore non richiesto tutti i dati di misura relativi al periodo transitorio, dato che tale soluzione richiederebbe nuove implementazioni, con notevole impatto sui processi delle imprese di distribuzione, nei confronti delle quali, come indicato dall'Autorità, deve essere minimizzata l'onerosità per la gestione di un fenomeno di cui non hanno alcuna responsabilità.

Sempre in merito alla soluzione A risulta inoltre risulta sproporzionata la regolazione delle partite economiche proposta.

Si evidenzia infine che la volontarietà del sistema renderebbe inapplicabile la soluzione A.

Opzione B

Q5: Si ritengono sufficienti i flussi informativi e di comunicazione, tra i soggetti interessati, previsti dall'opzione B? Se no, quali ulteriori flussi dovrebbero essere definiti?

Si ritiene opportuno un adeguato coordinamento tra le tempistiche del processo di switching all'interno di un quadro regolatorio che si sta definendo.

Sul piano delle comunicazioni che intercorrono tra il venditore non richiesto e il venditore precedente si ritiene opportuno prevedere strumenti di comunicazione connotati da tracciabilità (ad esempio, tra gli altri strumenti possibili, la posta elettronica certificata).

Q6: Si condivide la proposta in merito alla regolazione del periodo transitorio? Se no, per quali motivi? Quali criteri alternativi dovrebbero essere considerati?

Q7: In particolare, si condivide la definizione delle condizioni economiche da applicare al cliente finale nel periodo transitorio?

Q8: Quale si ritiene sia il livello di sconto percentuale da applicare alle condizioni economiche definite dall'Autorità per i clienti serviti nell'ambito dei servizi di tutela al netto delle componenti di commercializzazione al dettaglio?

Con riferimento alle condizioni economiche da applicare ai clienti finali, si ritiene ragionevole che queste corrispondano alle tariffe previste per i servizi di tutela “scontate” di un valore pari a quello corrispondente alla componente di commercializzazione QVD.

In linea con gli obiettivi prospettati da AEEG, al fine di rendere più semplice l’implementazione della proposta in oggetto, si ritiene che lo sconto in tariffa potrebbe essere previsto alternativamente in forma percentuale oppure in quota fissa (in entrambi i casi tale sconto sarebbe da applicare sull’importo prima del calcolo delle imposte).

In termini generali si evidenzia che la previsione di uno sconto eccessivamente favorevole per i clienti coinvolti potrebbe favorire potenziali comportamenti opportunistici che snaturerebbero la *ratio* della procedura ripristinatoria.

Per le medesime ragioni non si condivide la previsione di ulteriori specifiche misure volte a disincentivare il venditore a stipulare contratti non richiesti (punto 2.22 DCO 85/12).

In particolare Anigas non condivide la previsione di forme di sconto aggiuntive rispetto alla QVD.

Q9: Si condivide l’alternativa proposta in materia di monitoraggio? Se no, per quali motivi?

In linea di principio non si esprime un orientamento contrario alla attività di monitoraggio, ma non si condivide la pubblicazione delle informazioni raccolte. In ogni caso tale raccolta dati non dovrebbe comportare oneri aggiuntivi per gli operatori interessati. In particolare per le società di vendita allo stato attuale non vi è la possibilità di diversificare le fattispecie di contratti/attivazioni non richiesti dal semplice esercizio del diritto di ripensamento; i dati pubblicati risulterebbero potenzialmente amplificati in modo falsato.

Si evidenzia infine che andrebbero in ogni caso previste congrue tempistiche di messa in servizio dell’attività di rendicontazione (da implementare) dei corrispondenti casi come anche sollevato alla risposta al quesito Q10.

3. Confronto delle opzioni A e B: impatto sui soggetti interessati e possibili tempi di implementazione

Q10: Si condividono le proposte formulate, per ciascuna opzione, in merito alle tempistiche di attuazione? Se no per quali motivi?

Q11: Alla luce dell'analisi dell'impatto per gli operatori e per i clienti finali nonché delle tempistiche proposte quale opzione si ritiene preferibile? Evidenziarne i motivi.

Sul piano delle tempistiche, per quanto si riconosca una minore difficoltà di implementazione rispetto alla opzione A, si reputa non congrua una implementazione immediata per l'opzione B,

Si dovrebbe tener conto infatti:

- delle necessarie attività implementative che dovranno comunque essere predisposte dagli operatori in particolar modo con riferimenti ai sistemi di fatturazione;
- delle attività per consentire la specifica caratterizzazione dei casi relativi a contratti e attivazioni non richiesti, al fine di renderne possibile la rendicontazione nell'ambito dell'attività di monitoraggio del fenomeno;
- della gestione da parte delle imprese di distribuzione dei controlli relativi alla cessazione amministrativa da parte del venditore non richiesto (che dovrà pervenire all'impresa di distribuzione entro il giorno 15 del secondo mese antecedente rispetto alla data di decorrenza della risoluzione del contratto non richiesto).

Alla luce di quanto sopra si ritiene opportuno un periodo **di almeno quattro mesi** a valle dell'adozione del provvedimento in esito al presente documento di consultazione per le necessarie modifiche da apportare ai sistemi degli operatori interessati.