

Deliberazione 228/2017/R/COM

**Adozione del testo integrato in materia di misure
propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura
di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura
ripristinatoria volontaria – TIRV**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 22 maggio 2017

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente alla deliberazione **228/2017/R/com** con il quale l’Autorità approva il testo integrato in materia di misure preventive per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in caso di contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali del venditore, nonché la procedura ripristinatoria ad adesione volontaria sia per il cliente finale che per il venditore, qualora nella fase di conferma del contratto non siano state rispettate le predette misure preventive.

In via preliminare, Anigas esprime un generale apprezzamento per gli interventi adottati con la delibera in esame finalizzati a chiarire le misure applicabili ai clienti domestici e non domestici e ad eliminare ogni ambiguità in merito agli strumenti di tutela esperibili dai consumatori avverso le forniture non richieste. In particolare, si ritiene che lo strumento del ripristino rappresenti una modalità efficace con cui ristabilire, in caso di accertata irregolarità nelle modalità di conclusione del contratto, la situazione precedente allo switching oggetto di reclamo. In ragione di ciò, come meglio specificato nel seguito, riteniamo che vadano salvaguardate le caratteristiche di semplicità, certezza e celerità proprie di questo meccanismo.

Considerazioni generali

Passando in rassegna la delibera in oggetto si segnalano alcune criticità di carattere generale che richiedono alcuni chiarimenti per permettere all’operatore l’adempimento della normativa.

In primo luogo, si osserva che la previsione della necessità di una esplicita adesione alla procedura ripristinatoria (art. 7) oltre ad essere onerosa operativamente per l’operatore, sia di scarso valore aggiunto per il cliente finale in quanto da un lato il reclamo sostanzia già implicitamente la volontà del cliente di tornare al vecchio fornitore, dall’altro vi è il rischio che il cliente non abbia consapevolezza della necessità di dovere esplicitamente aderire alla procedura e quindi non provvedendovi si ritrovi suo malgrado ancora con il venditore “indesiderato” (con ulteriori incomprensioni e tensioni che non giovano alla risoluzione della problematica). Peraltro, lo schema dell’adesione esplicita, crea un vero e proprio vuoto normativo nel caso in cui il cliente domestico, che ha presentato reclamo con riferimento al mancato rispetto degli obblighi previsti all’art. 4 del TIRV, non manifesti la propria adesione alla procedura ripristinatoria all’interno dei termini fissati dal TIRV. In caso

di mancata adesione del cliente, si segnala all'Autorità l'opportunità di chiarire che il rapporto contrattuale con il nuovo venditore rimanga in vigore a tutti gli effetti.

Per ovviare a tale situazione e sul presupposto logico richiamato per cui l'assenso al ripristino dovrebbe essere già implicito nel reclamo, in analogia con l'analogo strumento di efficace semplificazione dell'attività amministrativa e con l'intento di consentire il più rapido ripristino della situazione ex-ante si propone di introdurre il principio del silenzio-assenso dopo l'accoglimento del reclamo. Al fine poi di perseguire la migliore e più ampia consapevolezza da parte del consumatore circa tale principio, lo stesso potrebbe essere adeguatamente edotto circa la sua applicazione già al momento del ricevimento della risposta al proprio reclamo, mediante una adeguata e dettagliata informativa al riguardo.

In alternativa alla proposta di silenzio-assenso, si propone di modificare l'art 7.2 dell'allegato A lettere b) e c) prevedendo che l'operatore, una volta verificata la fondatezza del reclamo possa:

- avviare immediatamente la procedura di ripristino al fornitore precedente;
- richiedere al cliente l'esplicita adesione al solo trattamento economico previsto dalla del. 228/2017 all'art. 15 per la regolazione dei pagamenti relativi al periodo transitorio.

In questo modo, a nostro avviso, assicurando la consapevolezza del cliente circa le tutele a sua disposizione, si avrebbe una procedura di risoluzione dei reclami più efficace.

Infatti, il cliente otterrebbe più velocemente il ripristino al fornitore precedente e verrebbe informato su tutte le alternative a sua disposizione per dirimere la controversia che resterebbe, quindi, circoscritta ai corrispettivi per l'energia fruita a seguito del contratto contestato.

Spunti operativi

Si passano ora in rassegna alcuni accorgimenti specifici per migliorare operativamente la normativa:

- Art. 5.1 Chiarire che il termine “immediatamente” è da intendersi “non appena possibile” o cmq entro i termini di cui all’art. 4.1.
- Art. 5.1 lett. b): si propone di modificare l’attuale previsione e di rendere la chiamata di conferma alternativa anche per i contratti telefonici.
- Art. 5.2 lett. a): oltre al domicilio del cliente citato nella norma si propone di prevedere, al fine di tenere conto delle evoluzioni tecnologiche in un’ottica concorrenziale, pure dell’indirizzo mail qualora il cliente abbia dato il suo benessere circa il suo utilizzo (tale indirizzo potrebbe essere utilizzato anche per ricevere tutte le comunicazioni riguardanti il contratto).
- Art 7.1: l’attuale formulazione prevede che il venditore fornisca risposta motivata secondo il TIQV completa della conferma del contratto di cui all’art 4. Si propone di limitare tale previsione ai soli casi in cui il venditore ritenga di non dover accogliere il reclamo ed ai fini di motivare le ragioni del mancato accoglimento.
- Art. 7.6 – 11.4: per dare maggiore certezza al dettato normativo si propone di sostituire la espressione “*fino alla definizione della controversia*” con “*fino alla definizione del reclamo*”.

Relativamente alla proposta alternativa che prevede il ripristino automatico e l’accettazione del cliente del solo trattamento economico si propone la seguente formulazione:

Art. 7.6: sostituire l’espressione “*fino alla definizione della controversia*” con “*fino al termine concesso al cliente per l’adesione alla regolazione dei pagamenti del periodo transitorio*” .

- Art. 15 lett. b): in merito alla regolazione dei pagamenti nel periodo transitorio prevista per il settore gas è prevista la fatturazione delle condizioni economiche del servizio di tutela esclusa i) la componente QVD in vigore, per la fatturazione dei clienti domestici e condomini; ii) “*di un livello della componente QVD*” applicata ai condomini domestici, per i clienti “usi diversi”.

Si richiede quindi di chiarire quale importo di QVD debba essere escluso per i clienti usi diversi per i quali si attiva il processo del TIRV.

- Art. 6 - *Nuove tempistiche di presentazione dei reclami da parte dei clienti domestici per accedere alla procedura di risoluzione delle controversie*: si evidenzia come tali tempistiche risultino molto ampie ed eccedenti rispetto agli stessi obiettivi di garantire al cliente la possibilità di presentare il ricorso. Per tali ragioni si ritiene congruo un termine di 30 giorni in analogia con la previgente disciplina.
- Art. 7.4 punto b - Si propone la eliminazione del punto, dando la facoltà allo sportello di indicare al venditore se attivare la procedura di ripristino.
- Art. 7.2 punto d – Si propone la eliminazione del punto. In ottemperanza con il TIQV di cui all’art. 11 punto i) che impone all’ esercente la vendita di fornire al cliente finale le informazioni per risolvere la controversia solo nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo.
- Art. 7.5 – Si propone un limite temporale più ampio dei 2 gg lavorativi (in considerazione anche dei tempi di risposta dello sportello di cui all’art. 8-9) e dei tempi di attivazione della procedura ripristinatoria in caso di accoglimento del reclamo (art. 14.1 a) i) e 14.2 a) i). In particolare si propone di estendere il termine a 10 gg lavorativi.
- Art. 14.2 lett. a) punto i), si ritiene opportuno in caso di cessazione per contratti contestati diversi da quelli non richiesti, mantenere quale fattispecie comunicativa che il venditore deve adottare nei confronti dell’impresa distributrice il flusso CA4 di tipo 4. Così facendo si dà continuità all’attuale disciplina semplificando notevolmente il processo.
- Osservazione trasversale: contestualmente al TIRV è stata pubblicata anche la Det. 5/2017 – DMRT relativa alle modalità di iscrizione, pubblicazione e aggiornamento dell’elenco dei Venditori che aderiscono alla Procedura di ripristino esplicitata dal TIRV. Si ritiene opportuno valutare la possibilità di integrare anche al punto 6 di detta Determina, il campo relativo alla P.IVA del Venditore in modo da rendere più agevole la gestione delle banche dati degli operatori.

Ulteriori considerazioni

Pur nella consapevolezza che la competenza sull'argomento spetta ad altri soggetti, in un'ottica di fattiva collaborazione si ritiene opportuno evidenziare anche in tale sede una criticità particolarmente sentita dai nostri associati, ovvero quella attinente le **forniture non richieste**: come noto ai sensi dell'**articolo 66 quinquies del Codice del Consumo** si prevede che il consumatore sia esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità e teleriscaldamento. Si ritiene che tale normativa non vada nella corretta direzione di tutela del consumatore, ma al contrario possa essere foriera di comportamenti opportunistici da parte del cliente finale il quale potrebbe, allo stato attuale della disciplina, invocare strumentalmente l'articolo per cercare di vedersi rimborsare le forniture consumate (magari anche da parecchi mesi). Infatti nella intenzione del legislatore tale norma avrebbe dovuto essere efficacemente utilizzata per la compravendita di beni non richiesti di cui fosse possibile la restituzione, e non in merito a beni (quali il gas naturale o la elettricità ad esempio) che da un lato non possono essere restituiti (perché consumati) e dall'altro il soggetto che li riceve in ogni caso avrebbe dovuto consumarli per soddisfare le proprie esigenze primarie. Sotto il profilo civilistico tale situazione può configurare la fattispecie di indebito arricchimento (art. 2041 c.c.) che potrebbe costringere, suo malgrado, l'operatore ad agire giudizialmente contro il proprio cliente per vedersi indennizzare dalla diminuzione patrimoniale subita. Proprio nell'ottica di scongiurare tale eventualità nonché più in generale con il fine di assicurare ad operatori e consumatori un quadro di regole e competenze più certo e chiaro si ritiene indispensabile una revisione della disciplina sopra menzionata in stretto raccordo con la normativa regolatoria secondaria (ad esempio attraverso un efficace ricongiungimento della tematica con la procedura conciliativa), per la quale la Associazione si rende fin d'ora disponibile ad un confronto.

In merito poi alle **procedure operative per ripristinare i contratti contestati**, di cui all'art 14 del TIRV, confermiamo le criticità già segnalate in data 8 Giugno, in occasione della delibera 208/16 tramite una comunicazione firmata da tutte le Associazioni di settore.

In sintesi, al fine di garantire una gestione delle suddette procedure ripristinatorie uniforme per commodity e senza ulteriori aggravii per gli operatori, proponiamo le seguenti tempistiche fisse:

- 3° giorno lavorativo antecedente il 10 del mese m-1, per la gestione delle risoluzioni contrattuali/cessazioni amministrative per l'invio delle comunicazioni al venditore precedente, con riferimento ai reclami accolti o alle comunicazioni dello Sportello pervenute entro il 5° giorno lavorativo antecedente il 10 del mese m-1;
- 10 del mese, per l'invio delle richieste di switching, peraltro in continuità con quanto previsto rispettivamente dalla delibera 258/15 e dalla delibera 487/15.

Tale gestione oltre che superare di fatto le difficoltà attuali, ed in modo particolare per il gas evita ai venditori di interfacciarsi giornalmente con tutti i distributori coinvolti dai processi in oggetto, garantirebbe comunque al cliente di essere ripristinato alla prima data utile.

La suddetta soluzione proposta potrebbe poi essere ulteriormente efficientata a seguito della centralizzazione nel SII anche degli switching gas assegnando direttamente al SII il compito di ripristinare automaticamente il venditore uscente (mutuando in parte il meccanismo di assegnazione dell'ultima istanza ad oggi in essere per il settore elettrico). In altri termini infatti, il venditore non richiesto invierebbe esclusivamente la specifica cessazione amministrativa al SII, che avendo a disposizione in RCU l'informazione del venditore precedente, comunicerebbe a quest'ultimo l'avvenuto ripristino e la data di decorrenza dello stesso, senza la necessità di una esplicita richiesta di switching. In sintesi, tale soluzione eviterebbe indesiderate assegnazioni in Ultima Istanza - in caso di errata identificazione del trader che deve ripristinare la fornitura o in caso di ritardi di lavorazione dei ripristini - e garantirebbe minori oneri operativi e gestionali agli operatori coinvolti.