

**Linee guida per la razionalizzazione del sistema
di tutele dei clienti finali per la trattazione dei
reclami e la risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra clienti finali ed esercenti dei
servizi regolati**

Audizione ANIGAS

Roma, 7 ottobre 2014

Desideriamo prima di tutto ringraziare l’Autorità per averci dato l’opportunità di partecipare al ciclo di audizioni sulle *“Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali ed esercenti dei servizi regolatori”*.

Riteniamo che questa sia un’occasione importante per illustrare la posizione dell’industria del gas rispetto a un tema – quello della risoluzione delle controversie tra i clienti finali ed esercenti dei servizi di distribuzione e vendita elettricità e gas regolati - che rappresenta un importante strumento per la gestione del rapporto tra operatori e consumatori.

Per questo motivo condividiamo la necessità di un percorso temporale ampio nel quale individuare insieme le modifiche regolamentari che si riterrà opportuno adottare anche alla luce delle proposte dei successivi documenti di consultazione; al riguardo infatti siamo consapevoli che nel percorso temporale illustrato nella delibera 410/2014, ovvero la conclusione del procedimento entro il 31 dicembre 2016, influiranno elementi “esterni” ad oggi non prevedibili anche di natura normativa, primo fra tutti il recepimento della direttiva 2013/11/CE sulle *Alternative Dispute Resolution* (ADR) che determinerà importanti impatti sulla normativa nazionale.

Anche per tale ragione riteniamo opportuno sul piano metodologico non entrare nel merito dei singoli modelli di riferimento né degli spunti di consultazione proposti, preferendo offrire alcuni spunti di riflessione che potranno far riflettere in merito alle conseguenti modifiche regolatorie a beneficio sia dei clienti finali sia delle imprese, riducendo al minimo gli impatti in termini gestionali ed economici su tutti i soggetti interessati.

Fatte tali premesse Anigas ritiene che nell'affrontare il tema odierno sulla razionalizzazione 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.**

In termini generali ci preme anzitutto 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 prioritario rivedere le logiche di gestione delle segnalazioni pervenute dai clienti, rispettando l'imprescindibile **necessità di preservare 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 di chiunque altro.

Tale peculiarità può determinare altresì minori costi per il sistema, oltre che per il singolo operatore; infatti mantenendo il rapporto diretto tra cliente e venditore, eventuali reclami avanzati per presunti disservizi che si rivelassero infondati potrebbero essere risolti, già al 1° livello, con chiarimenti ed informazioni che solo il venditore può fornire in maniera efficace con riferimento allo specifico caso.

Anigas è quindi assolutamente contraria all'interposizione di un terzo soggetto tra cliente finale e operatore anche in ragione delle forti difficoltà implementative e dei notevoli costi di gestione che una simile soluzione comporterebbe, senza che a tutto ciò corrisponda necessariamente un adeguato beneficio per il cliente finale e per il sistema.

Occorre poi soffermarsi e **concentrarsi su come risolvere i reclami nel modo più rapido ed efficace possibile** (tenuto conto della parziale fisiociclicità degli stessi), rivedendo la disciplina attuale.

In proposito Anigas conferma anche in questa sede la necessità di un ampio processo di revisione della Del. ARG/com 164/08 (TIQV), per la quale ci si rende fin da subito disponibili a un confronto, ponendosi l'obiettivo di una sua semplificazione e razionalizzazione.

Fermo restando che con l'attuale *modus operandi* lo Sportello per il Consumatore intercetta numerose problematiche, per tutte quelle rimanenti bisogna individuare la modalità più adeguata ed opportuna per una razionalizzazione dei mezzi di tutela e modalità di colloquio più efficaci con gli operatori coinvolti.

Al riguardo Anigas esprime la sua propensione a preservare le procedure di conciliazione alternative, come la paritetica, anche nell'ottica di confronto con le Associazioni dei Consumatori. Tali procedure, infatti, che possono essere legittimamente scelte dal cliente finale hanno, nel tempo, dato prova di essere uno strumento valido ed efficace.

Un ulteriore tema che ci preme affrontare è poi quello attinente alla proposizione, in tutti i modelli proposti, **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, 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.

Piuttosto che imporre soluzioni obbligatorie riteniamo prioritario agire in ottica preventiva ed esplorare altre strade come la ottimizzazione del processo di presentazione dei reclami attraverso, ad esempio, una modulistica standardizzata, modalità semplice di inoltro degli stessi etc. Siamo infatti convinti che siano questi i canali più efficaci per la risoluzione rapida e soddisfacente delle problematiche segnalate dai clienti.

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 processo 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.**

Con l'auspicio che i futuri provvedimenti dell'Autorità consentano un percorso graduale e condiviso sulla tematica trattata, nell'ottica di un continuo miglioramento del rapporto di fiducia tra operatori e consumatori, si ringrazia nuovamente che per il tempo che ci è stato concesso.