

**DCO 225/2016/E/COM**

**RIFORMA DEL SISTEMA DI TUTELE DEI CLIENTI  
FINALI PER IL TRATTAMENTO 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, 13 giugno 2016*

## Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **225/2016/E/COM** con il quale l’Autorità presenta i propri orientamenti riguardo alla riforma del sistema delle tutele in tema di reclami e procedure alternative di risoluzione delle controversie con particolare riferimento ai mercati dell’energia elettrica e del gas. 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, ed in questo senso condividiamo ed apprezziamo la impostazione generale del presente documento di consultazione su tale aspetto.

Partendo da tali premesse si ritiene che l’obiettivo di razionalizzazione e di riforma del sistema delle tutela, in un’ottica anche di minori oneri per il sistema nel suo complesso, debba essere perseguito consentendo alle imprese di risolvere la problematica del cliente finale già dal primo livello, ovvero dal reclamo, per evitare che la stessa continui presso le altre sedi ipotizzate. In tale ottica si ritiene che la compressione delle tempistiche prospettate nel DCO (sia per le risposte motivate ai reclami che per la richiesta di dati tecnici da parte del distributore) non vada nella corretta direzione di assicurare una adeguata qualità nella risoluzione della problematica evidenziata.

Si paventa poi una certa preoccupazione da parte degli operatori per quello che potrebbe accadere con il modello di riforma proposto in termini di rischi “inflazionistici” sul piano dell’utilizzo della conciliazione, la quale potrebbe anche essere utilizzata in modo opportunistico dai clienti finali, in considerazione della sua gratuità; tale

situazione ingenererebbe alti costi per il sistema e scarsi risultati in termini di soddisfacimento per i consumatori. Tale modello, che prefigura una revisione radicale del quadro di riferimento per la gestione delle controversie - sia per i clienti finali che per gli operatori - con l'eliminazione dell'alternatività tra reclamo di seconda istanza verso lo Sportello per il consumatore o tentativo conciliativo, e che indirizza in via esclusiva alla procedura conciliativa, presenta, in relazione all'allargamento della platea di soggetti titolati ad esperire tali conciliazioni (pagina 28 del DCO – parte II “Il nuovo assetto della gestione e risoluzione delle controversie”), il forte rischio che i conciliatori non abbiano adeguate competenze e strumenti di controllo per risolvere le controversie.

Per questo Anigas auspica, prima ancora di un confronto in termini di tempistiche, un percorso consultivo che consenta di dare agli operatori maggiore certezza sul modello proposto.

Sempre sulla maggiore centralità che la conciliazione verrà ad acquisire, si esprime una considerazione ulteriore sul 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. Come già evidenziato in occasione del DCO 614/2015/E/Com, 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 decisionario. 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.

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, pur essendovi un grande interesse nell'esplorare strumenti efficaci e volti a consentire una applicazione delle norme che assicuri maggiore certezza del diritto, 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. Al riguardo 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). Alla luce di tali considerazioni Anigas ritiene necessario un adeguato ed approfondito processo consultivo che valuti attentamente la legittimità normativa del progetto, nonché la sua fattibilità in termini di costi-benefici.

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

#### PARTE I – Revisione della regolazione sul trattamento dei reclami

##### 1.1 Reclami e richieste di informazione che comportano una richiesta dati al distributore da parte del venditore

***Q1. Si concorda sulla riformulazione delle regole attualmente previste dal TIQV che conseguono alla eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi? Se no, per quali motivi?***

***Q2. Si ritiene opportuno introdurre una ulteriore categoria specifica di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto, nei casi in cui questo sia imputabile al distributore?***

***Q3. Si ritiene condivisibile la possibilità per i venditori, di presentare richieste di dati tecnici anche a seguito di segnalazioni telefoniche del cliente in relazione a richieste “semplici”? Se no, per quali motivi?***

***Q4. Si concorda con la possibilità per il venditore coinvolto di avanzare una richiesta dati al distributore anche in sede di conciliazione paritetica? Se no, per quali motivi?***

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.

Anigas condivide poi la 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.

Riguardo la ipotizzata introduzione di una categoria di causa per il ritardo nella risposta al reclamo scritto imputabile al distributore, si rileva come al riguardo si ponga una problematica inerente la eventuale corresponsabilità tra venditore e distributore; sarebbe infatti opportuno tenere distinte le responsabilità, ovvero ogni soggetto deve rispettare le tempistiche che gli vengono imposte. Vista la difficoltà di realizzare in modo obiettivo e non discrezionale tutto ciò, si propone di mantenere la situazione attuale in termini di reportistica TIQV (ovvero continuare a distinguere le performance relative ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelle sui reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore).

In merito all'ipotesi di estendere la possibilità di richiedere dati tecnici al distributore anche a fronte di richieste telefoniche, si evidenzia che in tal guisa si eviterebbe di incentivare il cliente finale a presentare reclamo scritto esclusivamente al fine ultimo di legittimare la richiesta di dati tecnici verso il distributore competente. Pertanto, la richiesta verso il distributore non sarebbe più subordinata a superflue e non necessarie contestazioni scritte da parte del cliente.

D'altro canto non si può non constatare un probabile incremento di carico di lavoro per il distributore di difficile quantificazione, con un conseguente aggravio del volume delle risposte e maggiori oneri operativi e costi da sostenere; tale aggravio è prevedibile possa acuirsi con la trasformazione dello standard generale di risposta in

10 giorni lavorativi (da rispettare nel 95% dei casi) in standard specifico: su tale aspetto si auspica una consultazione ad hoc. Potrebbe inoltre essere utile una tracciatura della chiamata. L'utilizzo improprio di tale possibilità da parte di soggetti non virtuosi non è peraltro facilmente mitigabile (la previsione di dare evidenza di aver esperito tutte le ricerche possibili non è infatti di facile attuazione) ne tantomeno risulta facile al telefono effettuare una corretta classificazione di una M02 tra semplice e complessa.

Si potrebbe poi valutare la possibilità di implementare il portale del distributore al quale accedere per reperire le informazioni di cui si ha necessità, così da limitare, onde possibile, l'invio delle richieste al distributore.

Infatti, con riferimento alla necessità di evitare un utilizzo improprio della facoltà di richiedere dati e al contempo consentire di prevenire future ulteriori contestazioni (come riportato a pag. 18 del Documento), si osserva quanto segue:

- in linea di principio è condivisibile la proposta che i dati tecnici possano essere richiesti solo se il venditore ha “già consultato tutte le tutte le informazioni messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati comunque accessibili”;
- tuttavia, vista la disomogeneità degli strumenti disponibili, si ritiene necessario che il Gruppo tecnico di lavoro citato nel Documento si occupi anche di definire le casistiche in cui possa considerarsi assolto l'obbligo di cui al punto precedente; si evidenzia, infatti, che alcuni distributori mettono a disposizione sul proprio portale lo storico letture consultabile on line per ogni pod/pdr: tale modalità consente di effettuare verifiche ad hoc sullo storico letture di un determinato POD/PDR ed è quindi molto utile allo scopo; nel caso invece in cui siano disponibili solo i flussi mensili delle letture con i file CVS/XML previsti dalla regolazione vigente in tema di standard di comunicazione, tale modalità (senz'altro idonea a garantire il recepimento massivo delle letture nei sistemi di fatturazione) non consente di effettuare le verifiche puntuali nel caso specifico.

In merito alla possibilità per il venditore di avanzare al distributore una richiesta dati anche in sede di conciliazione paritetica, si evidenzia come il distributore per adempiere a tale compito debba avere tutti gli strumenti per potere gestire la problematica (ad esempio campo note compilato con dettagli del reclamo o copia del reclamo o suo estratto qualora il distributore non fosse stato già coinvolto in sede di reclamo); così ne trarrebbe beneficio anche la qualità della risposta complessiva.

**Q5. Si condividono le casistiche individuate per cui lo standard messa a disposizione di dati tecnici rimane fissato in 15 giorni lavorativi? Se no, indicare le ulteriori casistiche che si ritengono complesse e le relative motivazioni.**

**Q6. Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche standard individuato? Se no, per quali motivi?**

In termini generali si evidenzia come la variazione di molte tematiche (con mutamento del perimetro di riferimento) nonché l'attribuzione di compiti ulteriori a carico degli operatori (conciliazione, reclami telefonici etc...) mal si concili con una riduzione delle tempistiche di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore. Si ritiene pertanto necessario un lasso di tempo maggiore per apportare tali innovazioni, in modo graduale e con adeguata consultazione. In caso contrario si paventa il rischio di non riuscire ad adempiere nelle tempistiche richieste. In aggiunta a quanto sopra vi è da constatare come la messa a disposizione dei dati, talvolta, richieda giustificatamente tempi più lunghi della norma (es. richieste annullate). Laddove si serrassero i tempi a disposizione del venditore / distributore si evidenzia il rischio che la qualità dei dati possa risentirne: il miglioramento della qualità del contenuto non passa infatti da una riduzione delle tempistiche. In conclusione si ritiene che gli attuali 10 – 15 giorni (rispettivamente per M01 ed M02) siano necessari per gestire i casi problematici. Infatti le attuali tempistiche di gestione delle richieste M02, comprensive sia di casi semplici che di casi complessi, risultano a nostro avviso adeguate (a fronte di casistiche complesse vengono date risposte di qualità in tempi decisamente congrui). Ciò sembrerebbe anche confermato dai dati statistici trasmessi dalle imprese di distribuzione.

Qualora tuttavia fosse confermato l'orientamento di sdoppiare le richieste di M02, riteniamo necessario venga prevista una causale di inammissibilità nell'attuale standard di comunicazione per le richieste M02 semplici che da analisi del distributore dovessero risultare di tipo complesse.

Infine si evidenzia come, anche in termini commerciali, il restringimento dei margini di competizione sulle *performance* andrebbe a detrimento della componente concorrenziale del sistema, incrementando pure gli oneri per il sistema.

Sul piano delle categorie complesse ipotizzate (pag.18 DCO) si evidenzia come al terzo *bullet* non si comprenda il confine dei due anni per le richieste di verifica dei dati di misura, infatti la complessità non rileva in considerazione dei due anni. In merito

alle richieste relative a reclami inviati dal medesimo cliente finale per più di 10 POD/PDR si evidenzia come sarebbe necessaria l'impostazione di una relazione uno ad uno per richieste dati tecnici, ovvero un cliente - un pdr - un reclamo.

Riguardo la ipotizzata costituzione di un gruppo di lavoro venditori-distributori per la revisione degli standard di comunicazione, si condivide tale modo di procedere, purché posto in essere in modo graduale ed al termine del lavoro stesso sia dato agli operatori un lasso di tempo congruo per adeguarsi alle innovazioni.

## **1.2 Tempistiche di risposta motivata ai reclami e di rettifica di fatturazione, indennizzi automatici e canali di invio del reclamo**

***Q7. Si condivide il percorso di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami e alle richieste di rettifica di fatturazione individuato? Se no, per quali motivi?***

***Q8. Si condivide la riduzione del termine entro cui l'indennizzo automatico deve obbligatoriamente essere versato al cliente? Se no, per quali motivi?***

***Q9. Si ritiene utile un'unificazione del termine massimo per l'erogazione di tutti gli indennizzi automatici a favore del cliente finale previsti dalla regolazione a carico del venditore?***

***Q10. Si concorda con l'unificazione dei termini ultimi per il pagamento e delle tempistiche di contabilizzazione degli indennizzi relativi allo standard "tempo di messa a disposizione dei dati tecnici al venditore" con quelli previsti per la vendita? Se no, per quali motivi?***

In termini preliminari 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 attualmente previsti e contemporaneamente si sforino i tempi entro cui eseguire le rettifiche - si configurerebbe un doppio indennizzo per la medesima casistica. Quanto meno, in tali casi, si dovrebbe prevedere un solo indennizzo.

Riguardo la riduzione dei tempi di risposta ai reclami scritti nonché alla rettifica di fatturazione, si riportano le considerazioni espresse in premessa nonché nei precedenti spunti di consultazione, ovvero tale impostazione non andrebbe nella corretta direzione di assicurare una adeguata qualità nella risoluzione della problematica evidenziata, a maggior ragione in un momento in cui si stanno realizzando significativi mutamenti regolatori. Infatti, rinunciare a 10 giorni di lavorazione sulla totalità dei reclami, significherebbe rischiare di non rispettare lo standard su quel sottoinsieme di pratiche che, per l'argomento trattato, necessitano di un tempo di lavorazione più lungo al fine di risolvere il problema, ciò potrebbe andare a discapito degli stessi clienti che hanno presentato il reclamo. Inoltre l'obiettivo ultimo da perseguire dovrebbe essere l'interesse alla risoluzione definitiva delle problematiche dei clienti e pertanto, parrebbe più opportuno privilegiare la completezza piuttosto che la rapidità della risposta scritta; le tempistiche attualmente previste (40 giorni solari) sono dei termini massimi e quindi, nulla vieta agli operatori di essere maggiormente performanti rispetto al dettato di settore.

Infine, non condividiamo la riduzione del termine massimo per la corresponsione dell'indennizzo al cliente da 8 a 6 mesi, poiché questo porterebbe ad una diminuzione dei casi in cui è possibile corrispondere l'indennizzo nella fattura di ciclo per i clienti con periodicità quadrimestrale, aumentando i casi di corresponsione con rimessa diretta.

### **1.3 Obblighi informativi degli operatori in relazione alle procedure ADR e al diritto all'indennizzo automatico**

***Q11. Si condividono gli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori riguardanti gli indennizzi automatici? Se no, motivare.***

Anigas non condivide l'orientamento relativo all'obbligo di inserire, nelle risposte motivate ai clienti l'informativa relativa ad almeno uno strumento di conciliazione – anche se tale informazione dovrebbe essere data soltanto nei casi in cui non sia stato possibile risolvere il caso proposto - a cui il cliente stesso possa accedere nel caso in cui non si ritenga soddisfatto, e questo per un semplice motivo: si rischierebbe di incentivare un uso pretestuoso di uno strumento -la conciliazione- che, essendo

gratuito, potrebbe prestarsi anche ad un utilizzo strumentale, incrementando la reclusività e vanificando la finalità ultima dello strumento.

Riguardo gli altri obblighi informativi ipotizzati, si ritiene corretto che il cliente finale riceva solo le informazioni che interessano il motivo del suo reclamo. Inoltrare informazioni ulteriori rispetto a quanto attiene al reclamo significherebbe “appesantire” il cliente con indicazioni dalle quali non trarrebbe alcun beneficio ed al contrario potrebbero confonderlo dall’obbiettivo che lo stesso persegue nel reclamo; per converso si evidenziano appesantimenti gestionali/operativi cui sarebbero sottoposti gli operatori. Tali considerazioni acquisiscono maggiore spessore nella ipotesi in cui l’operatore ritenesse che il cliente abbia ragione: in tal caso fornire ulteriori input rispetto a quelli necessari alla soluzione della problematica finirebbero solo con col rendere più complessa tale risoluzione.

Con riferimento all’informativa riguardante gli indennizzi automatici, si evidenzia che la stessa è già fornita con l’indicazione in bolletta, all’atto della corresponsione, del riferimento normativo.

In ogni caso si reputa opportuno che le eventuali modifiche agli obblighi informativi vengano compiuti solo dopo una analisi della *customer satisfaction* per avere migliore contezza delle problematiche effettivamente esistenti.

#### **1.4 Promuovere la completezza e monitoraggio della qualità della risposta**

***Q12. Si ritiene utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte? Se no, per quali motivi?***

In linea generale si condivide tale modo di procedere, purché posto in essere in modo graduale prevedendo che al termine del lavoro stesso sia dato agli operatori un lasso di tempo congruo per adeguarsi alle innovazioni.

In particolare, su questo specifico argomento riteniamo utile la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte, auspicando che tale gruppo di lavoro:

- preveda anche il coinvolgimento degli operatori, fungendo da tavolo di confronto fra Autorità, consumatori ed operatori del settore;

- abbia ad oggetto anche la valutazione della completezza delle risposte alle richieste di dati tecnici, fondamentali per la risoluzione dei relativi reclami;
- comprenda fra i propri obiettivi anche quello di individuare le aree della regolazione da migliorare a beneficio della relazione tra consumatori e operatori.

Infine si ritiene che la valutazione dei dati raccolti in fase di analisi di *customer satisfaction*, debba essere valutata da un soggetto terzo – o quantomeno paritetico tra associazione dei consumatori e delle imprese - che possa garantire l'imparzialità e l'obiettività del risultato.

### **1.5 La classificazione dei reclami**

***Q13. Si condivide la classificazione di 1° e di 2° livello proposta? Se no, formulare proposte alternative.***

***Q14. Si condividono le tempistiche di implementazione individuate? Se no, perché?***

***Q15. Si ritiene utile l'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami? Se no, indicare le motivazioni.***

In ordine alla realizzazione di un sistema unificato di classificazione dei reclami e delle richieste informazioni, considerato che tutti gli operatori hanno già operativa una struttura di classificazione, risulta di elevato impatto in termini di costi e tempi di implementazione.

Pertanto la decorrenza della nuova classificazione potrebbe-essere presa solo a valle di una più puntuale analisi - anche con gli operatori - per trovare le soluzioni con minimo impatto, e questo per consentire agli operatori stessi di avere un congruo lasso di tempo per adeguarsi alle variazioni.

In riferimento alla classificazione, si chiede di chiarire se la stessa è applicabile anche alle imprese di distribuzione; in caso positivo sarà necessario integrarla ovviamente con il coinvolgimento dei suddetti operatori.

Inoltre, per favorire il corretto inquadramento delle richieste dei clienti, riteniamo opportuno che sia specificato in delibera che:

1. il reclamo del cliente deve sempre riportare, oltre agli elementi minimi proposti nell'orientamento 1.5 della precedente consultazione (nome e cognome; numero cliente; servizio elettrico e/o gas; indirizzo postale o telematico se diverso dall'indirizzo di fornitura; oggetto del reclamo e descrizione dei fatti) anche i seguenti campi:
  - codice alfanumerico identificativo del pdr per il mercato gas e del pod per il mercato elettrico (come previsto anche a pag. 42 del Documento);
  - matricola del contatore gas;
2. il reclamo può quindi considerarsi ricevuto (ai fini dell'applicazione della regolazione sulla qualità commerciale) solo se completo di tutti gli elementi minimi sopra citati e solo se indirizzato ad uno dei recapiti messi a disposizione del venditore per la ricezione dei reclami (infatti, dato anche il previsto ampliamento dei canali obbligatoriamente messi a disposizione dei venditori per l'invio dei reclami, è da escludersi l'obbligo di reindirizzamento a carico del venditore nel caso in cui un cliente invii il reclamo ad un indirizzo diverso, anche per evitare comportamenti opportunistici mirati al mero riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella risposta).

L'inserimento della classificazione di primo e secondo livello nel modulo reclami potrebbe risultare utile se articolata in modo da facilitare il cliente alla corretta individuazione del disservizio percepito.

## **1.6 Il rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie**

***Q16. Si concorda con la struttura del Rapporto reclami e controversie? Se non si concorda, illustrare motivazioni e possibili suggerimenti.***

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 sui reclami agli operatori e sulla gestione 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.

Per quanto riguarda, infine, la fase pilota con monitoraggio della completezza della risposta si conviene sia affidato a soggetti terzi – o quantomeno paritetico tra associazione dei consumatori e delle imprese - che abbiano caratteristiche di imparzialità e che possano essere obiettivi nella valutazione dei dati raccolti.

## **PARTE II – IL NUOVO ASSETTO DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

### **2.1 Il riassetto del disegno relativo alla risoluzione individuale delle controversie nei settori di competenza dell’Autorità**

***Q17. Fatti salvi i poteri sanzionatori in capo all’Autorità si ritiene equilibrata la previsione posta a tutela dei clienti finali nel caso in cui l’operatore, pur obbligato, non si presenti alla seduta conciliativa, senza motivare la propria assenza?***

***Q18. Possono essere individuate ulteriori sanzioni di “carattere “reputazionale”?***

***Q19. Per i fornitori di ultima istanza, poiché per la particolare natura del servizio svolto non sono assoggettati alla regolazione della qualità commerciale (rispetto degli standard specifici) non sono attualmente previsti obblighi di partecipazione alle procedure conciliative, comunque attivabili anche nei loro confronti ai fini dell’espletamento del tentativo obbligatorio, ma solo una partecipazione volontaria. Si concorda con questo approccio? Se no per quale motivo? Si ritiene eventualmente più efficiente trattare i reclami di seconda istanza verso questi operatori con una procedura speciale?***

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 nel DCO 614/2015/E/Com nonché in premessa e inerenti il rischio che, eliminando la 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, in questa ottica potrebbe riconoscersi all’operatore la possibilità di non presentarsi alla seduta conciliativa motivando la propria assenza.

Si evidenzia poi su tale tema una problematica operativa del distributore riguardo la fissazione della data del giorno di convocazione: si esprime al riguardo la esigenza che lo stesso venga coinvolto nella determinazione del giorno dell’incontro insieme al venditore (l’agenda dell’AU stesso non dovrebbe inoltre essere troppo “rigida” in vista anche del possibile incremento delle casistiche).

Tutti i clienti (compresi quelli che si trovano in forniture di ultima istanza) possono richiedere a valle di un reclamo la procedura conciliativa (ai fini dell’espletamento del tentativo obbligatorio da gennaio 2017). Per i fornitori di ultima istanza, comunque attivabili anche nei loro confronti, si ritiene che non siano previsti obblighi ma solo una partecipazione volontaria.

***Q20. Si concorda con l'introduzione delle procedure speciali "doppia fatturazione", "indennizzi non erogati". Se no, per quali motivi?***

***Q21. Ci sono altre procedure speciali informative oltre a quelle relative alla data dello switching, alla voltura e al Cmor elettrico che possono essere previste? Se sì, quali per quali motivi?***

**Q22. Ci sono suggerimenti per migliorare la procedura bonus di cui alla scheda 1 dell'Allegato A o la procedura indennizzi non erogati di cui alla scheda 3?**

In termini generali si valuta positivamente la proposta di mantenere in vita le procedure speciali; si evidenzia la necessità di intraprendere un percorso graduale per valutare le fattispecie - che comunque devono rientrare all'interno di un contesto di regole articolato, normato e ad applicazione automatica - 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. L'AU potrebbe infatti rispondere autonomamente a richieste relative alla titolarità del pdr e all'attivazione dei SUI (comunicazioni previste dalla deliberazione 418/2015/R/com) e relative la fornitura in generale (dati anagrafici cliente finale, venditore, consumo annuo, stato contrattuale, etc.).

Si valuta quindi positivamente la decisione di abbandonare la proposta inserita nella precedente consultazione di inserire tra le procedure speciali anche quella relativa ai distacchi per morosità.

Inoltre, osserviamo che l'ampliamento delle fattispecie ricomprese nelle procedure speciali dovrebbe essere accompagnato da una chiara definizione del ruolo di tali procedure nello schema di tutele di 1° e 2° livello rappresentato nel Documento, esplicitando che il ricorso a tali procedure deve essere alternativo alla conciliazione. In caso contrario rileviamo il forte rischio che la combinazione dell'ampliamento delle casistiche da sottoporre a procedura speciale con la non alternatività dello strumento conciliazione rispetto a quello delle procedure speciali, potrebbe portare ad una duplicazione degli sforzi sia dello Sportello sia degli operatori per un gran numero di pratiche, a detrimento del funzionamento efficiente dell'intero sistema di trattazione dei reclami e delle controversie.

Con riferimento alla procedura speciale della scheda 3, non si comprendendo le motivazioni alla base della riduzione a 15 giorni lavorativi del tempo a disposizione del distributore per fornire una risposta ai quesiti inoltrati dallo Sportello. Ci si riserva pertanto di esprimere un parere una volta conosciute le motivazioni alla base della riduzione.

**Q23. Si concorda con le modalità di segnalazione proposte? Se no, per quale motivo?**

Si condivide la modalità di promuovere segnalazioni, che già ora possono essere inviate, nell'ottica di un miglioramento organizzativo dello stesso e quindi una loro razionalizzazione ed efficientamento.

In particolare, si concorda con l'affermazione dell'Autorità di non ritenere necessaria "una modalità organizzata di segnalazione" per gli operatori, anche in considerazione delle caratteristiche degli operatori stessi, tuttavia, potrebbe essere utile prevedere all'interno del Rapporto reclami anche un report dedicato alle segnalazioni ricevute dagli operatori relative alle necessità di aggiornamento del quadro regolatorio, in modo da fornire una doppia prospettiva.

## **2.2 Il terzo livello**

**Q24. Si individuano altri filtri oltre quelli già presentati per un ricorso efficace al terzo livello decisorio? Quali?**

**Q25. Quali potrebbero essere le fattispecie che più di altre richiedono un intervento decisorio dell'Autorità? E quale potrebbe essere il valore soglia?**

**Q26. Si concorda con la tempistica di attuazione proposta? Se no, perché?**

In linea generale vi è interesse nell'esplorare strumenti efficaci e volti a consentire una applicazione delle norme che assicuri 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. Anigas ritiene poi 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. Occorrerebbe approcciarsi in modo graduale all'introduzione di un terzo livello decisorio, anche attraverso dei singoli documenti di consultazione e tavoli di lavoro sull'argomento. Si ritiene che l'introduzione di un terzo livello potrebbe essere posticipata al consolidamento del secondo livello e che sarebbe utile un confronto specifico che determini anche dei valori soglia. Inoltre, l'esistenza di un terzo livello decisorio dovrebbe avere la funzione di attribuire un peso specifico maggiore al tentativo obbligatorio di conciliazione che non deve essere visto come un passaggio obbligato verso un giudizio più favorevole al 3° livello, bensì come un luogo di serrato confronto dialettico tendente a una soluzione conciliativa tra le parti.