

DCO 463/2012/E/com
ORIENTAMENTI PER IL NUOVO REGOLAMENTO
DELLO SPORTELLO PER
IL CONSUMATORE DI ENERGIA PER LE
ATTIVITÀ AFFERENTI AL
TRATTAMENTO EFFICACE DEI RECLAMI

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 11 dicembre 2012

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni e proposte relativamente al documento di consultazione (di seguito DCO) 463/2012/E/com con il quale si illustrano gli orientamenti dell'Autorità in merito al nuovo Regolamento per lo svolgimento, da parte dell'Unità Reclami dello Sportello per il consumatore di energia, delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami.

Si prende atto della necessità evidenziata nel DCO di procedere ad un riordino dei compiti e delle attività ad esso affidati tramite integrazioni e/o modifiche dell'attuale disciplina, con l'adozione di un nuovo Regolamento. Proprio perché lo Sportello deve, negli intendimenti dell'Autorità, assicurare il trattamento efficace dei reclami, si ritiene che le disposizioni contenute nel nuovo Regolamento debbano in prima battuta garantire, oltre alla tutela dei clienti finali coinvolti, una gestione efficiente del trattamento dei reclami al fine di mettere in condizione gli operatori di fornire tutte le informazioni richieste, con l'obiettivo di focalizzare e risolvere le problematiche lamentate dai clienti finali.

In termini generali Anigas sottolinea inoltre la necessità che lo Sportello per il consumatore possa essere interpellato dai clienti finali e dai soggetti che li rappresentano solo in seconda istanza, ovvero solo dopo che il reclamo sia stato preliminarmente inviato all'esercente interessato.

Tale necessità nasce non solo da esigenze di conformità alla normativa nazionale vigente (dPR 244/01) ed alle raccomandazioni a livello europeo, ma anche per dare maggiore chiarezza e ordine nel processo di trattamento dei reclami da parte dello Sportello.

Spunti per la consultazione

Q1. Si condividono gli orientamenti relativi alla procedura di presentazione del reclamo allo Sportello e le definizioni di “reclamo”, “reclamo irregolare”, “reclamo incompleto” di cui allo Schema preliminare di Regolamento? Se no, indicare le motivazioni.

Q2. Quali ulteriori misure potrebbero essere adottate per evitare la presentazione di reclami incompleti e/o irregolari?

Q3. Quali sono le ulteriori casistiche in cui si ritiene giustificato l'intervento dello Sportello anche in assenza di un reclamo preventivamente inviato all' esercente?

Anigas condivide in linea di massima gli orientamenti relativi alla procedura di presentazione del reclamo allo Sportello nonché le definizioni di “reclamo” fornite.

Relativamente alla definizione di “reclamo irregolare” di cui allo schema preliminare di Regolamento si rileva il seguente refuso a pag. 2 lettera q): “*a cui l' esercente non abbia risposto nei tempi previsti dai medesimi provvedimenti o abbia risposto in maniera insoddisfacente o in assenza di situazioni che possano cagionare pericolo di danni gravi e irreparabili;*”. È evidente che nella fattispecie richiamata (reclamo irregolare) l' esercente non può avere risposto vista l' assenza di reclamo scritto a lui rivolta.

In merito alle casistiche in cui si ritiene giustificato l' intervento dello Sportello anche in assenza di un reclamo preventivamente inviato all' esercente si sottolinea, come già espresso in premessa, l' opportunità di limitare il più possibile un allargamento dei casi di intervento “diretto” dello Sportello essendo questo un organo di seconda istanza. La regolazione attuale già prevede infatti le modalità da seguire di norma per la presentazione del reclamo da parte del cliente finale direttamente all' esercente e le tempistiche entro cui quest' ultimo è tenuto a fornire risposta.

In ossequio anche alla *ratio* dell' intera disciplina, ovvero il raggiungimento di un efficace, esaustivo e celere trattamento dei reclami, si ritiene quindi opportuno limitare le situazioni in cui è possibile l' intervento dello Sportello in assenza di

un precedente reclamo ai soli casi relativi alle sospensioni della fornitura (lettera a. punto 3.17).

Peraltro osserviamo come l'allargamento ad altre casistiche si tradurrebbe di fatto nella creazione di un "doppio binario" per la gestione dei reclami, determinando anche possibili comportamenti opportunistici da parte dei clienti con un aggravio in termini di onerosità gestionale dell'attività sia dello Sportello che degli operatori.

Per quanto riguarda le altre fattispecie, riportate al punto 3.17 del DCO, per cui si ritiene quindi ingiustificato l'intervento dello Sportello in assenza di un reclamo preventivamente inviato all'esercente, riteniamo opportuno evidenziare che:

- Lettera b): da un lato non è possibile quantificare il "*notevole ritardo*" e dall'altro lato non si da conto dell'esito del contatto avuto con l'esercente (che potrebbe quindi avere giustificato il ritardo nella attivazione).
- Lettera c): non viene tenuta in considerazione la motivazione che può avere portato alla mancata erogazione del bonus sociale richiesto; inoltre, fermo restando la doverosa necessità di riconoscere nei tempi dovuti i bonus ai clienti aventi diritto, non si ravvedono situazioni che "*possano cagionare pericolo di danni gravi e irreparabili*" (secondo la definizione di cui al punto 4.14 del DCO), che giustificano il bypassare della società di vendita richiedendo fin da subito l'intervento dello Sportello nell'eventualità di un ritardo nell'erogazione dell'agevolazione.
- Lettera d): la previsione generica di "*situazioni in cui si ravvisi il pericolo di danni gravi o irreparabili*" appare sostanzialmente indeterminata e pertanto inapplicabile; si configurerebbe infatti una eccessiva discrezionalità da parte dello Sportello nell'individuare le circostanze per cui si giustifichi un suo intervento anche in assenza di un reclamo preventivamente inviato all'esercente. Si ritiene pertanto che vadano adeguatamente dettagliate simili fattispecie prevedendo che siano comunque residuali.

In generale si ritiene comunque che le casistiche per le quali il cliente possa rivolgersi direttamente allo Sportello, quindi relativamente alla sospensione della fornitura e/o a fattispecie per cui si ravveda realmente il pericolo di danni gravi, debbano essere bene individuate, riferirsi a situazioni in cui esiste

effettivamente un potenziale danno immediato per il cliente finale ed essere contenute in un elenco esaustivo che non lasci margini di interpretazione/allargamento delle fattispecie.

Q4. Si ritiene che vi siano ulteriori casistiche in cui lo Sportello dovrebbe rivolgersi direttamente al distributore per l'ottenimento di informazioni, dati o documenti riguardanti l'attività di distribuzione o di misura utili alla trattazione del reclamo? Indicare le casistiche e le motivazioni.

Si ritiene che, in merito alle ipotesi in cui lo Sportello possa rivolgersi anche al distributore per ottenere informazioni o dati relativi all'attività di quest'ultimo, le esemplificazioni di cui al punto 5.3 (ovvero lettere a) b) e c)) siano esaustive delle possibili casistiche.

Q5. Si condivide la previsione di un obbligo di risposta motivata del GSE per i reclami attinenti alle attività regolate di sua competenza?

Anigas, stante il fatto che la regolazione non fissa a carico del GSE alcun obbligo di risposta ai reclami annessi alle attività di sua competenza, condivide la previsione di un obbligo di risposta motivata per lo stesso, in considerazione del ruolo istituzionale ricoperto.

Q6. Si ritiene che possano essere individuate ulteriori modalità che agevolino e velocizzino scambio di documentazione/informazioni tra lo Sportello e gli esercenti? Se sì, quali?

Al fine di raggiungere un' efficace gestione dei reclami si propone di individuare forme di standardizzazione delle informazioni tra lo Sportello e gli esercenti, nonché un miglioramento della programmazione e preavviso dei cambiamenti che intervengono temporalmente. Ad esempio si potrebbe prevedere la possibilità che lo Sportello carichi le richieste di integrazione a risposte che ritiene incomplete in una apposita sezione, in modo che siano immediatamente visibili agli operatori.

Q7. Quale ipotesi di regolazione si ritiene preferibile con riguardo al termine per la risposta alle richieste di informazioni dello Sportello? Motivare la risposta.

In tema di fissazione del termine per l'invio delle risposte alle richieste allo Sportello, Anigas ritiene congruo un allungamento dei termini di risposta ipotizzati dall'Autorità di cui al punto 6.3. Si propone quindi un allungamento del termine a 25 giorni lavorativi considerando che tale termine è un termine medio e deve tener conto quindi delle tempistiche necessarie per l'invio delle risposte a richieste di informazioni "ordinarie".

Si ritiene comunque che per alcune casistiche, così come spiegato allo spunto di consultazione Q8, si debba differenziare il termine per l'invio delle risposte alle richieste di informazioni.

Q8. Per quali casistiche il termine fissato dallo Sportello per la risposta alle proprie richieste di informazioni dovrebbe essere eventualmente differenziato? Motivare la risposta.

Nel caso in cui, invece, la risposta richieda analisi più complesse (es. multi sito, alcune fattispecie relative al bonus gas) tale termine dovrebbe essere incrementato (es. 35 giorni lavorativi).

Si ritiene, ad esempio, per le richieste di informazioni "multiple" riguardanti più punti di riconsegna (indipendentemente quindi dal numero di clienti finali) siano ragionevolmente necessari tempi più lunghi rispetto alle richieste riguardanti un singolo punto di riconsegna, stante la maggiore complessità nel reperire tutti i dati necessari alla risoluzione della problematica evidenziata dai clienti finali interessati. La differenziazione del termine di risposta alla richiesta di informazioni "multiple" da parte dello Sportello dovrebbe peraltro essere prevista anche qualora la richiesta, pur riguardando più punti di riconsegna, sia attinente ad una sola casistica di potenziale disagio del cliente finale (es. mancata erogazione del bonus sociale gas). La richiesta di informazioni infatti, pur riguardando una sola casistica, può sottendere problematiche diverse che necessitano di diverse soluzioni (nei modi e nei tempi), con inevitabile

allungamento dei tempi di risposta da parte dell'esercente al fine di reperire tutte le informazioni necessarie.

In questa ottica potrebbe anche essere oggetto di valutazione l'eventuale introduzione di tempi più ridotti per i soli casi di reclami di seconda istanza che richiedono all'esercente il reperimento di dati comunque facilmente rintracciabili.

Q9. Quale ipotesi di regolazione si ritiene preferibile con riguardo alle risposte incomplete o interlocutorie? Motivare la risposta.

Riguardo alle risposte incomplete e/o interlocutorie si ritengono preferibili ipotesi di regolazione che non comportino l'equiparazione ai casi di risposta non pervenuta. In particolare per le risposte individuate come incomplete, si ritiene debbano essere mantenute le medesime tempistiche di risposta oggi previste.

Pur comprendendo in linea generale la proposta il cui obiettivo è di fatto volto ad intercettare eventuali casi di risposte volutamente dilatorie, si ritiene che la stessa non consideri adeguatamente tutte le ragioni che possono essere alla base di una risposta che all'esame dello Sportello risulta poi incompleta o interlocutoria. Le risposte incomplete e/o interlocutorie infatti, anche secondo la definizione contenuta nello schema preliminare di Regolamento allegato al DCO, potrebbero essere generate non solo da informazioni incomplete e non esaurienti fornite dall'esercente, ma anche da richieste da parte dello Sportello non adeguatamente chiare o circostanziate, o comunque difficilmente interpretabili.

Q10. Si condividono gli indicatori individuati e le relative modalità di calcolo e comunicazione da parte dello Sportello? Se no, motivare la risposta.

Q11. Si condivide l'opportunità di un'eventuale pubblicazione dei livelli effettivi di qualità per ciascuno degli indicatori? Se no, per quali motivi?

Al riguardo preme sottolineare come gli indicatori dovranno servire esclusivamente ai fini di un monitoraggio interno da parte dello Sportello del

rispetto degli obblighi di risposta da parte degli esercenti; pertanto la valutazione in merito a una possibile pubblicazione degli stessi dovrebbe essere oggetto di un dialogo e confronto con gli operatori avente ad oggetto gli indicatori stessi.

Q12. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in tema di richieste di informazioni dello Sportello nei casi in cui sia pendente un procedimento giurisdizionale? Se no, per quali motivi?

In merito alle richieste di informazioni dello Sportello laddove vi sia già un contenzioso avviato di fronte al Giudice Ordinario Anigas non ritiene condivisibile l’orientamento dell’AEEG secondo cui l’esercente è tenuto a rispondere su aspetti per cui è in corso un procedimento giurisdizionale.

Q13. Si condivide la proposta di partecipazione al SII dello Sportello, al fine di acquisire direttamente alcuni dati funzionali alla trattazione dei reclami? Se no, per quali motivi?

Si ritiene condivisibile la proposta di partecipazione dello Sportello al SII al fine di acquisire direttamente dati funzionali al trattamento dei reclami.

Q14. Si condivide l’orientamento dell’Autorità in relazione ai reclami per cui è pendente una procedura di conciliazione? Se no, per quali motivi?

In virtù del fatto che reclamo allo Sportello e conciliazione rappresentano due modalità alternative con cui il cliente finale può far valere le proprie pretese, qualora emergesse che il reclamo ricevuto dallo Sportello è oggetto di una procedura di conciliazione, Anigas condivide che lo Sportello comunichi al cliente finale e all’esercente l’archiviazione del reclamo in questione.