

**245/2013/R/COM**

**ORIENTAMENTI PER IL COMPLETAMENTO DEL  
MONITORAGGIO DEI CONTRATTI NON RICHIESTI E  
PER LA DEFINIZIONE DI CRITERI, INFORMAZIONI E  
MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DELL'ELENCO DEI  
VENDITORI NON RICHIESTI**

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 15 luglio 2013*

## **Premessa**

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni e proposte relativamente al documento di consultazione 245/2013/R/COM, il quale si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione 244/2013/R/com per la formazione di provvedimenti in materia di completamento della disciplina del monitoraggio dei contratti non richiesti e per la definizione di criteri, informazioni e modalità di pubblicazione dell'elenco dei venditori non richiesti.

In via preliminare si ritiene opportuno formulare talune osservazioni di carattere generale che completano taluni quesiti sottoposti a consultazione.

In primo luogo si apprezza, considerata la particolare natura e rilevanza del fenomeno dei contratti non richiesti, come dall'analisi dei dati in possesso dell'Autorità -Tabella 1- risulti che la dimensione del fenomeno sia diminuita rispetto alle segnalazioni ed alle evidenze a disposizione con riferimento al periodo precedente l'entrata in vigore delle misure regolatorie.

In particolare dai dati a disposizione si riscontra nel tempo una riduzione significativa del numero di reclami per contratti non richiesti: si passa infatti da circa 20.000 del primo semestre 2011 a circa 10.000 nei primi 4 mesi del 2012. Tutto ciò è anche il frutto, è bene ricordarlo, dell'impegno profuso dagli operatori attraverso l'ausilio delle misure c.d. preventive.

Posto quanto sopra e pur riconoscendo, in linea di mero principio, che la pubblicazione di una graduatoria dei venditori non richiesti possa in teoria consentire al cliente finale, assieme agli strumenti di capacitazione già a sua disposizione, una maggior accuratezza nella scelta del proprio fornitore, nonché, allo stesso tempo, stimolare i venditori nell'adozione di comportamenti commerciali più oculati, non si ritiene che nel concreto tale strumento possa produrre gli effetti sperati non essendo stato fotografato in termini oggettivi il fenomeno dei contratti non richiesti. Ed invero è noto come nella pratica i recessi vengono posti in essere dagli operatori senza che necessariamente si sia verificato un contratto non richiesto, ma bensì perché non ha senso "tenere" un cliente che poi comunque ha deciso di cambiare il suo fornitore. Ne è la riprova la scarsa consistenza numerica dei casi che vengono trattati dallo Sportello dei Consumatori.

In secondo luogo si ritiene prematura, alla luce delle prime analisi positive circa il generale andamento contenitivo del fenomeno e delle incongruenze già

registrate nei dati comunicati con riferimento al secondo semestre dell'anno 2012, la eventuale pubblicazione della graduatoria comparativa entro la fine dell'anno 2013; nello specifico, considerata la centralità del valore della reputazione dei venditori, in particolar modo in un contesto liberalizzato, si propone di porre in essere una consultazione prima della "prova in bianco" ed ampliare il periodo della stessa, ciò anche al fine di comprendere la necessità di apportare o meno eventuali modifiche negli indicatori. Pertanto si ritiene che, nell'intento di esporre dati il più possibile veritieri ed oggettivi, la pubblicazione di una eventuale graduatoria non dovrebbe avvenire prima dell'anno 2014.

Quanto sopra anche nell'ottica di scongiurare l'eventuale pubblicazione di dati che potrebbero risultare potenzialmente amplificati o ridimensionati in modo falsato, seppur confutati con le informazioni e gli elementi acquisiti dai distributori e dallo Sportello per il consumatore di energia, e realizzare una forte asimmetria informativa a discapito degli operatori, ma prima ancora dei clienti finali.

Si ritiene quindi di esprimere notevoli perplessità rispetto alla pubblicazione della graduatoria, in quanto misura eventi non oggettivi e non certificati da nessun ente terzo ma la fenomenologia dei contratti non richiesti aumenta più il venditore adotta procedure che intendono andare incontro al cliente. Data la varietà dei comportamenti degli operatori davanti al fenomeno dei contratti non richiesti, si rileva che la graduatoria perderebbe di senso e non misurare in alcun modo gli sforzi per limitare i contratti non richiesti ma al contrario penalizzerebbe proprio quegli esercenti più disponibili ad accettare qualsiasi istanza presentata dal cliente finale.

A questo proposito si segnala che nel Documento che esiste una sovrapposizione tra fenomenologie differenti. Al punto 2.14, infatti, si sostiene come 13.300 reclami siano stati dichiarati "fondati" su un totale di 13.500. Si ribadisce che l'attivazione della procedura di ripristino è un fatto di natura commerciale finalizzato a rispettare la volontà dei clienti ma non si configura in alcun modo come una dichiarazione di fondatezza del reclamo stesso. Questa sovrapposizione dei piani risulta rischiosa ed - in caso di graduatoria - danneggia ingiustamente l'immagine degli esercenti.

Cogliamo inoltre l'occasione della presente consultazione per evidenziare alcuni aspetti che riteniamo di interesse per il miglioramento della procedura di ripristino dei contratti non richiesti, rilevati nel corso dei mesi di applicazione della deliberazione 153/2012/R/com. In particolare, segnaliamo che le condizioni indicate dall'articolo 13 dell'allegato A alla deliberazione 153/2012/R/com, non risultano esaustive rispetto alle possibili casistiche rilevate nella normale gestione del processo; non è infatti chiaro quali azioni debba compiere l'impresa di distribuzione quando, per i differenti motivi indicati nell'allegato A al presente documento, il processo di ripristino da parte del presunto venditore precedente non si chiude.

Infine, a monte si dovrebbero risolvere alcuni dubbi interpretativi che mettono in difficoltà gli operatori (sia società di vendita che società di distribuzione) e che potrebbero condizionare anche la graduatoria (in particolare le comunicazioni che devono effettuare i distributori). Ci riferiamo in particolare a come il distributore debba comportarsi nel caso in cui per il cliente per il quale il venditore uscente ha attivato la procedura di ripristino il venditore precedente non attiva la procedura di switch in. Infatti all'articolo 11.5 stabilisce che *“Nei casi in cui, a seguito di errori materiali o incompletezza della richiesta di switching e/o della richiesta di accesso, il venditore precedente non proceda alle rettifiche o al completamento entro i tempi rispettivamente previsti dalle deliberazioni ARG/elt 42/08 e n. 138/04, l'impresa distributrice ne dà immediata comunicazione all'Autorità”*, non stabilendo a chi viene in questi casi (ed anche nel caso la richiesta di switch –in non arrivi proprio al distributore) attribuita la titolarità del punto (se rimane in capo al venditore uscente oppure viene mandato al FUI/esercitante la maggior tutela). La scrivente associazione propende per questa seconda ipotesi, sia per ragioni legali (ormai il contratto con il cliente finale è stato disconosciuto e risolto) sia per ragioni di reclusività (si deve evitare che il cliente che ormai ha disconosciuto un contratto venga fornito dal fornitore disconosciuto fino alla realizzazione dello switch-in).

## **Spunti per la consultazione**

### **3. Ulteriori sviluppi del monitoraggio**

***Q1: Si condivide la soluzione illustrata relativa ai casi in cui l'utente del dispacciamento dell'energia elettrica/della distribuzione del gas naturale è diverso dal venditore controparte commerciale del contratto con il cliente finale? Quali potrebbero essere le criticità?***

Nell'ottica di integrare la raccolta delle informazioni necessarie per il monitoraggio dei contratti non richiesti attraverso l'acquisizione di dati presso le imprese distributrici, si condivide la soluzione prospettata nel documento di consultazione circa la necessità di permettere all'impresa di distribuzione di avere informazioni dei casi di mancata coincidenza tra utente del dispacciamento e venditore controparte commerciale. Non si ravvedono quindi criticità da parte degli esercenti la vendita, pur potendosi ravvisare una possibile duplicazione di informazione.

***Q2: Si condividono le modalità e le scadenze previste per la raccolta del dato di competenza del distributore?***

***Q3: Si condivide l'orientamento espresso in base al quale le imprese distributrici forniscono il dato dettagliato per tipologia di cliente?***

Si condividono, nell'ottica di minimizzare l'onerosità gestionale ed economica derivante dalla regolamentazione anche per le imprese distributrici, le modalità e le scadenze, in concomitanza con altre raccolte già attive, del dato di competenza del distributore, nonché la segregazione del dato per tipologia di cliente.

***Q4: Si condivide l'introduzione ai fini del monitoraggio degli indicatori descritti al punto 3.12 e 3.13?***

Si condivide l'introduzione degli indicatori, utili ai fini del monitoraggio, descritti al punto 3.12 del DCO 245/2013/R/COM.

Si propone che nella “Tabella 5 Legenda dati del monitoraggio” venga usata la stessa terminologia per l’identificazione degli indici per tutti e 3 diversi settori (Settore Energia Elettrica Gas Naturale Dual Fuel).

In merito a quanto previsto al punto 3.13 a) del suddetto DCO si ritiene condivisibile esclusivamente ai fini del monitoraggio del fenomeno e non anche per la costruzione della graduatoria dei venditori non richiesti l’introduzione dell’indicatore “Incidenza CNR sui reclami” che conteggia al numeratore anche i reclami non accolti per cui non c’è alcuna responsabilità del venditore, mentre al denominatore conteggia un valore che tende a diminuire nel tempo essendo tutte le aziende impegnate per ridurre i reclami da parte dei clienti. L’utilizzo del predetto indicatore Irr ai fini della costruzione della graduatoria rischia quindi di fornire indicazioni fuorvianti in quanto rapporta il numero dei reclami per contratti non richiesti con il numero complessivo di reclami, penalizzando, di fatto, i venditori virtuosi, più attenti a limitare il numero totale dei reclami.

In merito all’Irc, invece, Anigas ritiene condivisibile la sua introduzione sia per il monitoraggio sia per la costruzione della graduatoria, nella quale riteniamo dovrebbe essergli attribuito un peso maggiore considerato che è l’unico indicatore che contribuisce a rendere omogeneo il confronto tra operatori di diverse dimensioni.

***Q5: Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilmente considerati ai fini del monitoraggio del fenomeno e della graduatoria?***

Ulteriori indicatori che ai fini del monitoraggio del fenomeno e della graduatoria potrebbero essere considerati sono quelli relativi alla qualità dell’attività commerciale di vendita ed alla previsione di procedure e ulteriori obblighi aggiuntivi rispetto agli adempimenti già annunciati dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas n. 153/2012/R/COM; in particolare potrebbero prevedersi degli eventuali indicatori premianti qualora il Venditore preveda ad esempio:

- ✓ un protocollo di autoregolamentazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richiesti;
- ✓ strumenti di verifica nel processo di acquisizione di un nuovo cliente e di attivazione di una nuova fornitura;
- ✓ un serrato controllo della qualità dell’attività di vendita da parte delle società partner commerciali;
- ✓ delle misure e clausole penalizzanti in caso di comportamento scorretto da parte degli agenti commerciali nei mandati e contratti di agenzia;
- ✓ dei piani di formazione della forza commerciale.

## **Costruzione del punteggio ai fini della graduatoria**

**Q6: Si condividono gli orientamenti relativi alla struttura della graduatoria? In particolare, si condivide l'ipotesi di non differenziare le graduatorie per tipologia di clienti?**

**Q7: Si ritiene opportuno tener conto, anche in ipotesi di non differenziazione tra tipologia di clienti, della dimensione di ciascuna tipologia? Se sì che tipo di ponderazione dei dati dovrebbe essere utilizzata per la costruzione degli indicatori?**

Non si esprime un parere contrario agli orientamenti e si condivide in un'ottica di massima semplificazione, l'ipotesi di non differenziare le graduatorie per tipologia di clienti.

Si fa notare però come, ai fini di una corretta visualizzazione della graduatoria, è necessario che tutti gli operatori interpretino in maniera univoca i dati richiesti. In questo ambito si ritiene opportuno che AEEG specifichi se i reclami per contratti non richiesti vadano comunicati dagli operatori per "data di competenza del contratto" cui afferiscono oppure per "data di ricezione del reclamo".

Si propone inoltre che, considerati anche i già ottimi risultati ottenuti dalla regolazione, la graduatoria non prenda la forma di una vera e propria classifica, bensì di un elenco che riporti, per ciascun operatore che vi rientra, i punteggi ottenuti per i diversi indicatori.

**Q8: Si condivide la selezione proposta sugli indicatori che contribuiscono a costruire la graduatoria? Potrebbero esserne valutati di ulteriori?**

Ai fini della definizione del punteggio finale della graduatoria si considerano sufficienti ai fini di una migliore rappresentazione dei comportamenti dei venditori l'uso dei seguenti indicatori:

- a) Fenomeno dei contratti non richiesti (ICNR);
- b) Incidenza dei casi più critici (ICRIT);
- c) Incidenza Cnr sui clienti (Irc)

Ribadiamo inoltre quanto espresso allo spunto Q4 in merito alla non rappresentatività dell'indicatore Irr, che dovrebbe quindi non rientrare tra i parametri di definizione della graduatoria; nel caso continuasse a essere considerato, dovrebbe avere un peso minimo e comunque non superiore al 5%.

**Q9: Si condivide l'orientamento espresso al punto 4.13? Si condivide la soglia minima di 10 contratti sottoscritti nel semestre per l'inclusione nella graduatoria? Se no, quale potrebbe essere una soglia opportuna?**

Nell'ottica di un inquadramento veritiero ed obiettivo del fenomeno dei contratti non richiesti si ritiene opportuno non fissare alcuna soglia di contratti al di sotto della quale non calcolare gli indicatori.

**Q10: Si condivide il peso attribuito a ciascun indicatore?**

Alla luce di quanto evidenziato ai quesiti Q4 e Q8, condividendo l'attribuzione di un peso elevato all'Icrit, si suggerisce di eliminare l'indicatore Irr (o al massimo attribuirgli un peso del 5%), e riequilibrare il peso degli altri indicatori, riducendo il peso dell'Icnr a favore di un incremento dell'Irc, che, come detto, rende più omogeneo il confronto tra le performance dei venditori.

**Q11: Si condividono gli orientamenti relativi alle tempistiche ed alla cadenza della pubblicazione della graduatoria?**

Si rimanda a quanto espresso in premessa.



## **DCO 245-2013 allegato**

### Casi di non coerenza società di vendita

Si presentano casi in cui all'atto della richiesta di attivazione della procedura di ripristino per contratto non richiesto, il venditore non richiesto invia la comunicazione ad un venditore diverso da quella che risulta all'impresa di distribuzione; in questi casi l'impresa di distribuzione se ne ravvede solo dopo il termine ultimo entro cui presentare la richiesta di switch, con rischio conseguente che il pdr resti senza fornitore a causa degli effetti della cessazione amministrativa. Eventuali interventi dell'impresa di distribuzione, di verifica e sollecito per la chiusura del processo, oltre a non essere potenzialmente risolutivi, risultano comunque molto onerosi. Per ovviare il problema si propone di valutare l'opportunità di modificare l'attuale procedura, prevedendo che il venditore non richiesto invii per conoscenza anche all'impresa di distribuzione, la comunicazione inviata al venditore precedente.

### Casi di pdr con il FUI come venditore precedente

Per il caso in questione si chiede di valutare l'opportunità di definire una specifica procedura per gestire la casistica che vede il FUI come precedente venditore; in questi casi il venditore non richiesto attiva la procedura di ripristino e il venditore precedente (il FUI) dovrebbe attivarsi per effettuare la richiesta di switch. Si potrebbe ipotizzare una procedura ad hoc che metta in condizione il distributore di riassegnare d'ufficio il pdr oggetto di contratto non richiesto con precedente titolarità in capo al FUI.

Questi casi, per i quali non c'è riferimento specifico nell'attuale regolazione, vengono ritenuti non ammissibili.

### Casi di sovrapposizione tra richieste di switch e attivazione procedura di ripristino

Esiste una casistica in cui nel lasso di tempo intercorrente tra l'attivazione della procedura di ripristino (con l'invio della cessazione amministrativa) e la decorrenza della stessa viene perfezionato uno switch sul pdr con altro venditore; in questi casi il venditore precedente per chiudere la procedura di ripristino fa la richiesta di switch rientrando nella titolarità del pdr ma ciò potrebbe non rispecchiare la volontà del cliente finale che nel frattempo ha perfezionato un nuovo contratto. Per questi casi è necessario valutare l'opportunità di definire una procedura ad hoc, soprattutto nella logica di gestione automatizzata del processo.

Questi casi, per i quali non c'è riferimento specifico nell'attuale regolazione, vengono ritenuti non ammissibili, in quanto si ritiene che l'ultima richiesta di switching rappresenti la volontà più attuale del cliente finale.

#### Casi di cliente subentrante nella titolarità del pdr

In questi casi il venditore precedente non è in grado di perfezionare la chiusura della procedura di ripristino poiché non è a conoscenza del subentro di titolarità effettuato dal venditore non richiesto; non trovando riscontro con il nominativo segnalato dal venditore non richiesto, non effettua la richiesta di switch e conseguentemente il pdr resterà senza fornitore e verrà inviato al FUI, con penalizzazione per il cliente finale (costo del gas più alto).

#### Casi di switch su pdr che non hanno ancora terminato la procedura di conferma cambio venditore

Si tratta di casistica nella quale il venditore non richiesto, pur non avendo ancora concluso la procedura di conferma della volontà di cambio fornitore con il cliente finale, decide comunque di perfezionare lo switch e poi, a seguito della mancata conferma da parte del cliente finale, prima ancora di entrare nella titolarità del pdr (ovvero prima della data di decorrenza dello switch), invia la cessazione amministrativa per attivare la procedura di ripristino contratto non richiesto. Questo caso è da ricondurre ad una non corretta applicazione della procedura prevista dalla 153/2012/R/com da parte delle società di vendita.

Questi casi, per i quali non c'è riferimento specifico nell'attuale regolazione, vengono ritenuti non ammissibili.