



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico  
Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 10 Febbraio 2016*

**Osservazioni al DCO 614/2015/E/com “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”**

### **Premessa**

Condividiamo l'iniziativa, in linea con l'evoluzione del quadro normativo nazionale e comunitario, volta a promuovere un'evoluzione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Tale riforma deve essere innanzitutto un'opportunità per alleggerire, semplificare e razionalizzare i relativi flussi a carico degli operatori, valorizzare l'elevato expertise maturato da AU negli ultimi anni e - parallelamente a una visione di insieme che suggeriamo sia sempre mantenuta anche tramite appositi gruppi di lavoro AEEGSI/Associazioni - prevedere future consultazioni di dettaglio sui singoli aspetti che andranno a comporre l'architettura del nuovo sistema.

### **Considerazioni generali**

A distanza di ormai più di sette anni dalla pubblicazione del “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV), reputiamo ormai necessario prevederne una revisione, al fine di adeguare la vigente regolazione alle necessità di efficienza, efficacia e flessibilità manifestate sia dagli operatori di settore, sia dai clienti finali.

Accogliamo positivamente in tal senso la previsione, supportata dalla normativa europea e primaria, di assegnare al Servizio Conciliazione clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, un ruolo centrale nella risoluzione delle controversie tra operatori del settore e clienti finali.

Riteniamo tuttavia utile integrare lo schema proposto definendo un nuovo ruolo per lo Sportello per il Consumatore di energia, la cui attività verrebbe altrimenti limitata alla trattazione delle cosiddette “procedure speciali”.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

Auspichiamo in tal senso che lo Sportello possa divenire una sorta di “segreteria evoluta” del Servizio di Conciliazione, così da fungere da filtro e risolutore immediato per quelle casistiche che evidentemente non necessitano, per la loro natura “speciale” oppure (come talvolta purtroppo accade) “pretestuosa”, di un passaggio in conciliazione. L’introduzione di questa tipologia di servizio di segreteria è fondamentale al fine di rendere tutto il processo di risoluzione delle controversie più efficiente ed efficace, evitando possibili sovraccarichi del Servizio di Conciliazione (nonché dei soggetti chiamati a prendervi parte) che andrebbero, giocoforza, a ridurre il livello di qualità.

Per quel che concerne la regolazione dei reclami o, più in generale, delle interazioni dirette di primo livello tra operatore e cliente finale, evidenziamo come sia necessario che l’Autorità, sempre nell’ottica del perseguimento degli obiettivi generali di efficienza ed efficacia, consenta agli operatori di sviluppare pratiche di gestione il più possibile rispondenti alle esigenze dei clienti finali senza definirne parametri troppo stringenti, che potrebbero di fatto comportare, a fronte di costi implementativi ingenti, benefici limitati per i clienti finali medesimi.

Sottolineiamo infatti che il primo soggetto a essere interessato alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate dai clienti è proprio l’esercente la vendita che, in caso di scarsa qualità del proprio servizio, tende a pagarne direttamente le conseguenze da un punto di vista commerciale.

### **Considerazioni di dettaglio**

*Q1. Si ritiene condivisibile la possibilità per i clienti di presentare i reclami anche telefonicamente con le modalità illustrate? Se no per quali motivi?*

*Q2. Si concorda che sia il venditore a decidere se accettare i reclami telefonici?*

Crediamo che il canale telefonico esprima al massimo la sua efficacia se non viene impostato secondo parametri eccessivamente rigidi, che tenderebbero a oberare eccessivamente gli operatori senza aumentare il livello di qualità percepito dal cliente finale.

Per tali motivi non condividiamo che la fattispecie del reclamo telefonico sia assoggettata alla disciplina dei reclami scritti: ciò comporterebbe un appesantimento e un irrigidimento del processo, togliendo la velocità e l’efficacia alla procedura di risposta tipici di questo canale di comunicazione.

*Q3. Si concorda con l’eliminazione dello standard generale tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione? Se no per quali motivi?*

Nel quadro generale proposto, riterremo condivisibile la previsione di rimuovere lo standard generale relativo alle richieste di rettifica di fatturazione, segnalando però che far confluire dette richieste nel numero dei reclami e al contempo mantenere lo standard specifico relativo al tempo



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

per l'esecuzione della rettifica di fatturazione potrebbe produrre un doppio indennizzo con riferimento alla medesima pratica. Riteniamo pertanto opportuno che l'Autorità introduca apposite disposizioni al fine di evitare casi di doppia penalità per le medesime casistiche.

*Q4. Si ritiene condivisibile l'eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi?*

*Q5. Si concorda con la riconduzione dei tempi di risposta del distributore alla richieste del venditore di altri dati tecnici previsti dal TIQE e dall'RQDG ai 10 giorni lavorativi previsti già per la risposta ai dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura? Se no per quali motivi?*

*Q6. Si concorda sull'aumento dell'indennizzo dovuto dal distributore per il mancato rispetto dei tempi di risposta alle richieste di dati tecnici a 25 euro e la sua applicazione sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale?*

Condividiamo pienamente gli orientamenti consultati tramite gli spunti Q4, Q5 e Q6. In più riteniamo opportuno che l'Autorità preveda:

- l'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 renderebbe infatti più flessibili le procedure di richiesta di dati tecnici nei confronti delle imprese di distribuzione, senza peraltro indebolire il rispetto degli standard specifici e generali a tutela del cliente finale attualmente in essere;
- oltre che una riduzione delle tempistiche di riscontro, anche l'introduzione di opportuni parametri qualitativi e di completezza per le risposte fornite dai distributori alle richieste di dati tecnici inviate dagli esercenti la vendita, così da consentire a questi ultimi di ridurre al minimo i tempi per la rielaborazione delle informazioni messe a disposizione, e dunque fornire la risposta finale al cliente nel minor tempo possibile;
- coerentemente con quanto espresso ai punti 1 e 2, che la richiesta di dati tecnici da parte del venditore all'impresa di distribuzione non sia necessariamente collegata a una richiesta scritta da parte del cliente finale. Molto spesso infatti il cliente finale, ai fini della verifica di un dato di misura (o di altri dati tecnici), tende a contattare la società di vendita direttamente tramite il servizio di call center.

*Q7. Si ritiene opportuno che il venditore per alcune richieste di dati eventualmente già disponibili nella RCU possa direttamente consultare il SII?*

Nell'ottica di sviluppo del SII come unico interlocutore per distributori e venditori riteniamo di certo opportuna tale proposta.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Q8. Si concorda con gli orientamenti in tema di completezza della risposta? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?*

*Q9. Con quali modalità ulteriori rispetto a quelle già individuate si potrebbe attuare un efficace controllo sulla qualità delle risposte ai reclami?*

Prendendo atto di quanto previsto dall'Autorità con la recente Delibera 17/2016 in tema di contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami per fatturazione anomala, sottolineiamo quanto già espresso in precedenti consultazioni: prevedere obblighi addizionali ancora più stringenti in materia di informazioni da fornire nelle risposte motivate, calate fino alle singole fattispecie, porterebbe a un'eccessiva regolazione e standardizzazione di tali procedure, che sono per loro natura tipiche di ogni società di vendita. Per quanto concerne la possibile attivazione di un monitoraggio della qualità e completezza delle risposte fornite dagli operatori, riteniamo opportuno che eventuali previsioni regolatorie sul tema siano introdotte solo a valle di un processo concertato con le società, così da poter ben cogliere tutti gli elementi di criticità e/o complessità.

*Q10. Gli elementi minimi individuati come indispensabili in ogni reclamo sono ritenuti sufficienti? Se no per quale motivo? Quali altri elementi potrebbero essere contemplati?*

*Q11. Quali incentivi potrebbero essere individuati per promuovere l'inoltro dei reclami in modalità web based?*

Per quanto riguarda gli elementi individuati come indispensabili in ogni risposta e la definizione di fattura anomala segnaliamo che:

- l'informazione riguardante la ragione per cui un'autolettura non sia stata utilizzata per la rettifica è di difficile reperimento da parte del venditore al momento della risposta al reclamo e non sembra fornire nessuna informazione utile al cliente;
- non riteniamo opportuno includere nella definizione di importo anomalo anche i casi di blocco di fatturazione. Tale fenomeno fa spesso seguito a eventi eccezionali, solitamente riconducibili alla verifica di dati di misura che si ritengono scorretti o incongruenti con i consumi standard del cliente. In tal caso, perciò, il blocco è legato a controlli preventivi messi in atto per evitare l'emissione di bollette con importi errati rispetto ai consumi standard dei clienti.

Infine, facendo riferimento agli orientamenti riguardanti le previsioni minime per il contenuto del reclamo, riteniamo che il cliente debba indicare anche il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas (PDR): tale informazione,



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

facilmente reperibile dal cliente nella sua bolletta, renderebbe infatti più semplice e immediato il tracciamento del cliente sui sistemi dei venditori, ed eviterebbe soprattutto un secondo contatto tra operatore e cliente per ottenere tale informazione.

*Q12. Si concorda sulla nuova architettura del sistema di trattazione delle controversie e sul ruolo centrale della conciliazione?*

*Q13. Si ritiene opportuno mantenere vive una serie di procedure speciali? Oltre a quelle individuate ci sono altre procedure speciali attivabili? Se sì, quali e perché?*

*Q14. Si concorda sulla definizione di una specifica procedura sia per il bonus sociale sia per i casi di sospensione così come delineate? Se no per quali motivi?*

Fermo restando il generale parere favorevole rispetto alla nuova architettura del sistema proposta, riteniamo opportuno prevedere di integrare tale schema definendo un nuovo ruolo per lo Sportello per il Consumatore di energia. Riteniamo infatti opportuno che lo Sportello possa divenire, come anticipato in premessa, una sorta di “segreteria evoluta” del Servizio di Conciliazione, e che possa dunque risolvere rapidamente tutti quei casi che non necessiterebbero di un passaggio in conciliazione. Oltre a un filtro a monte, consideriamo importante il possibile contributo dello Sportello anche nel controllo a valle del rispetto degli accordi presi in fase di conciliazione sia nei confronti del cliente che degli operatori.

Per quanto riguarderebbe poi l’eliminazione dell’alternatività, siamo favorevoli alla scelta fatta di delineare un quadro dove permangano due strumenti separati, Servizio Conciliazione e Sportello, ma nel quale per ogni strumento sia ben delineato perimetro di competenza e responsabilità, riservando allo Sportello AU la trattazione di alcune precise procedure e indirizzando la restante casistica verso un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Rispetto alla definizione delle procedure speciali, non comprendiamo e non condividiamo la possibilità che tra tali procedure sia inserita anche la verifica da parte dello Sportello del rispetto della regolazione in tema di morosità e sospensione e che sia lo Sportello stesso a procedere contemporaneamente alla richiesta di riattivazione e alla comunicazione all’Autorità, anche in caso di problematica risolta.

*Q15. Si ritiene utile l’introduzione di una modalità organizzata per segnalare eventuali disservizi, a prescindere dalla risoluzione della controversia individuale?*

Esprimiamo perplessità in merito all’eventuale introduzione della cosiddetta modalità organizzata per la segnalazione di eventuali controversie. Riteniamo infatti che già esista un largo numero di strumenti a disposizione dei consumatori e delle associazioni di categoria per poter segnalare eventuali problematiche e tentare di risolverle. Per di più un’azione di enforcement in tal senso dovrebbe comunque essere strutturata in modo tale da garantire che la procedura sottesa



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

garantisca l'equilibrio tra le parti in causa. In altri termini, crediamo che il sistema tragga beneficio da un potenziamento degli strumenti di dialogo tra cliente e venditore e non dall'introduzione di logiche "tiratore-bersaglio". Riteniamo pertanto preferibile che detta attività continui a essere svolta dallo Sportello per il Consumatore, che potrebbe esercitare, unitamente al servizio di "segreteria evoluta" sopra proposto, un'opportuna azione di valutazione e dunque di filtro delle varie segnalazioni che dovessero pervenire.

*Q16. Si concorda sulla predisposizione di un Rapporto annuale sui reclami e la gestione delle controversie che dia conto del funzionamento complessivo del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie? Se no, per quali motivi?*

In generale concordiamo sia sulla proposta che sulle tempistiche. Auspichiamo però che l'Autorità, prima di prevedere la definizione del rapporto sopra citato, provveda a consultare gli operatori per raccogliere osservazioni sugli aspetti specifici oggetto di analisi.

*Q17. Si concorda sull'introduzione di una classificazione unitaria dei reclami e delle controversie? Quali potrebbero essere gli ostacoli all'introduzione di tale classificazione?*

*Q18. Quali argomenti, diversi da quelli già individuati al BOX1, potrebbero far parte della classificazione? Perché?*

Riteniamo necessario che siano concesse agli operatori le tempistiche necessarie per implementare nuove possibili classificazioni sui propri sistemi informatici (e quindi almeno 6 mesi a partire dall'eventuale pubblicazione della delibera di riferimento).

*Q19. Si concorda sulla periodicità proposta di trasmissione dei dati sui reclami all'Autorità? Quali potrebbero essere le controindicazioni?*

Concordiamo.

*Q20. Si concorda con l'introduzione di un eventuale terzo livello? Se sì, si concorda che la connotazione dell'intervento debba essere decisoria? Se non si concorda con un intervento decisorio illustrare le motivazione per cui si preferisce una diversa opzione.*

*Q21. Quali potrebbero essere i filtri adeguati per accedere al terzo livello?*

Pur essendo la proposta del cosiddetto 3° livello ancora poco delineata, rileviamo da subito alcune forti criticità. Anzitutto temiamo che una tale previsione possa allungare eccessivamente le tempistiche del processo e possa talvolta generare un disincentivo a trovare una soluzione alle



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

controversie nelle sedi già attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo efficacia agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Partendo comunque dal presupposto che la concretizzazione di una tale proposta non potrà in ogni caso prescindere da una specifica fase consultiva, qualora si decidesse di procedere in tal senso riteniamo fondamentale prevedere filtri adeguati: in particolare la medesima controversia non dovrebbe essere sottoposta contemporaneamente al giudice civile e all'AEEGSI e non dovrebbero essere ammesse al terzo livello le controversie che hanno già trovato risoluzione nell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

*Q22. Si individuano altre modalità, diverse da quelle rappresentate per sostenere l'azione di diffusione dell'informazione e assistenza delle associazioni dei consumatori verso i clienti?*

*Q23. Si ritiene utile l'attivazione di un helpdesk qualificato per gli sportelli del progetto Diritti a viva voce e per gli operatori delle associazioni rappresentative delle PMI presso il nuovo Sportello/call center? Quali potrebbero essere le controindicazioni?*

Condividiamo le proposte avanzate.

*Q24. Si ritengono sufficienti gli obblighi informativi in capo ai venditori?*

Riteniamo opportuno che si pongano in essere le previsioni minime definite dalla legislazione cercando di oberare il meno possibile gli operatori.

In particolare temiamo che la previsione di introdurre in tutte le risposte scritte ai reclami (non se ne considererebbe invece problematica la pubblicizzazione nei contratti e sui siti web) una specifica informativa sulla possibilità di ricorrere agli organismi di conciliazione possa incentivare una percezione strumentale di questi ultimi. Al contempo ricordiamo come tale problema potrebbe essere in parte evitato prevedendo uno specifico ruolo di "filtro" da parte dello Sportello per il Consumatore come sopra illustrato.

*Q25. Si concorda con il rafforzamento del punto informativo unico? Se no, per quale motivo?*

Concordiamo con il rafforzamento del punto informativo unico preso il Call Center di AU.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi