



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, 16 Luglio 2015

Osservazioni preliminari a valle del GdL AEEGSI/Associazioni in tema di Delibera 258/15 del 2 luglio 2015 in merito al contenuto delle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica che abbiano a oggetto la contestazione di importi anomali

In riferimento a quanto discusso nel corso dell'incontro in oggetto ribadiamo tutto il nostro apprezzamento per le iniziative intraprese dall'Autorità e per l'ampio coinvolgimento delle associazioni in questa fase pre-consultiva e manifestiamo quindi la nostra piena disponibilità a collaborare per migliorare ulteriormente le esistenti procedure di gestione dei reclami, al fine di garantire la piena soddisfazione dei clienti e la reciproca tutela nel rispetto delle norme esistenti.

La Delibera 258/2015 ha infatti già introdotto alcune positive novità volte ad arginare il dilagante fenomeno della morosità. È fondamentale premettere che laddove il cliente abbia delle oggettive difficoltà è assoluto interesse dell'impresa di vendita andargli incontro con specifica assistenza, piani di rientro e rateizzazioni che vengono già concesse nella grande maggioranza dei casi, anche quando la normativa non lo imporrebbe. Ciononostante, un'analisi realistica dello scenario economico attuale impone di prender atto anche delle dimensioni che la morosità sta assumendo e, purtroppo, del fatto che spesso clienti in malafede colgano ogni possibile buco normativo per perpetrare prelievi indebiti a loro vantaggio. Tutta la sofferenza generata da tali atti fraudolenti è poi di fatto scaricata proprio sulle imprese di vendita. La Delibera 258/15 ha quindi finalmente intrapreso un primo passo nella corresponsabilizzazione dei distributori in merito all'insoluto in caso di mancato distacco per cause imputabili all'inottemperanza del distributore stesso.

Fermo restando che è già previsto che il venditore non possa chiedere la sospensione della fornitura qualora non abbia risposto a un reclamo sulla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore, riteniamo necessario esprimere alcune precisazioni in merito alle informazioni minime proposte in risposta a reclami inerenti fatturazioni anomale.

È condivisibile che la risposta riporti chiaramente se la fattura contestata è corretta dal punto di vista dei consumi e dei corrispettivi, e se il cliente è quindi tenuto a pagarla, eventualmente in forma rateizzata. Riteniamo condivisibile anche che sia ancor più chiaramente espresso se distributore e/o venditore si sono attenuti alla regolazione e comunque quali azioni correttive sono state eventualmente adottate e con quali tempistiche.

Più critici risultano alcuni altri aspetti, in particolare:



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- Irrigidire eccessivamente i contenuti delle risposte risulta un controsenso a fronte della segnalata già eccessiva standardizzazione delle risposte e della necessità di predisporre risposte ancora più mirate sulle specifiche richieste/dubbi del cliente;
- Riteniamo poi che l'operatore, proprio in un'ottica di trasparenza, debba sempre riportare i riferimenti normativi del caso, sintetizzando il contenuto di quelli cui eventualmente facesse ulteriore rimando all'interno dei primi. Riteniamo invece pericoloso che il venditore debba farsi interprete della normativa nei confronti del cliente.

In futuro l'implementazione del Sistema Informativo Integrato come repository unico anche dei dati di consumo, l'*energy footprint* con una profondità di 36 mesi e l'implementazione di nuovi contatori evoluti e predisposti ad hoc per tali esigenze permetteranno una gestione più lineare e ancor più efficiente delle richieste di chiarimento/reclami da parte dei clienti.

Nell'immediato riteniamo si possano definire delle linee guida che permettano alle imprese di vendita di avere indicazioni su come rispondere in maniera ancor più soddisfacente al proprio cliente (azione che, ricordiamo, è comunque già oggi nel pieno interesse dell'impresa stessa).

Nel far ciò, il DCO dovrà per forza tener conto della natura massiva delle procedure industriali di risposta. Pur senza creare confusione, nel dubbio meglio fornire un'informazione in più che una in meno.

Gli operatori cercano con correttezza professionale di discernere autonomamente i casi in cui a fronte di reclami di primo o secondo livello sia opportuno sospendere eventuali procedure di recupero crediti o disalimentazione in corso. Riteniamo in tal senso che **l'approccio di lasciare all'esercente la vendita la facoltà decidere come procedere in dette circostanze sia assolutamente da confermare, a maggior ragione per quanto riguarda i casi di morosità in cui forzare l'operatore a sospendere eventuali procedure di recupero crediti o disalimentazione potrebbe comportare insostenibili aggravii della sua esposizione nei confronti del cliente.**

Come già ampiamente evidenziato anche in altre occasioni, occorre infatti ricordare che **esistono anche clienti che, ormai scientemente, approfittano di tutti i buchi normativi per procrastinare impunemente i propri prelievi indebiti (turismo energetico, volture tra parenti, reclami strumentali, opposizione ingiustificata alle procedure di disalimentazione, etc.).**

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



Paolo Ghislandi