



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
Unità Mercati Retail
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 13 Giugno 2016

Osservazioni al 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. Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas".

Osservazioni di dettaglio

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

Approviamo l'eliminazione della distinzione tra reclami semplici e complessi e in particolare l'eliminazione dei 5 giorni lavorativi previsti per il venditore per richiedere dati al DSO.

Relativamente alla risposta preliminare, riteniamo che inizialmente potrebbe essere mantenuta la possibilità di utilizzarla: alcune volte infatti essa può essere uno strumento per il venditore per dare riscontro al cliente finale dell'impegno preso per rispondere al reclamo quando il riscontro dato dal distributore a una richiesta di dati risulti nulla o incompleta.

Non condividiamo affatto invece che, nei casi in cui a causa di un ritardo del distributore il venditore non possa di fatto rispettare i termini di risposta al reclamo del cliente, avendo purtuttavia presentato la sua richiesta di dati tecnici in tempo utile in relazione alla scadenza della stessa, il venditore sia comunque tenuto a versare al cliente l'indennizzo previsto.

Non condividiamo inoltre la previsione di far rientrare nell'ambito dei reclami anche le richieste di rettifica di fatturazione. Queste ultime infatti seguono processi di elaborazione/risposta non del tutto assimilabili a quelle dei reclami e, in più, la casistica che determina la richiesta è già oggi soggetta a un suo specifico standard (tempo di esecuzione della rettifica di fatturazione).

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?



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

In linea generale si concorda, specificando però che la presa in carico di un reclamo telefonico deve rimanere una scelta del venditore.

Rispetto alle proposte contenute a pagina 16 sulle richieste di M01/M02: *“Tuttavia per evitare un utilizzo improprio di tale facoltà, e al contempo consentire di prevenire future ulteriori contestazioni, la richiesta dati potrà riguardare dati acquisibili rapidamente e potrà essere avanzata soltanto qualora il venditore dia evidenza, oltre che della richiesta avanzata dal cliente, anche di avere già consultato tutte le informazioni messe a disposizione dal distributore ai sensi della regolazione o tramite banche dati comunque accessibili”*, segnaliamo come per effettuare un tale monitoraggio sarebbe necessario che i distributori sviluppassero nei loro rispettivi portali delle aree ad hoc per la consultazione di letture/dati tecnici.

In assenza di un tale requisito la “dimostrazione” di cui si parla nell’articolo difficilmente potrebbe di fatto aver luogo. Al fine di garantire un monitoraggio sufficiente delle dinamiche relative ai reclami propri del venditore rispetto a quelli nei quali vi è un coinvolgimento del distributore sarebbe semmai sufficiente mantenere l’attuale suddivisione nell’ambito della raccolta dati semestrale sulla “Qualità della Vendita” (cosa che potrebbe esser fatta senza problemi anche a fronte di una eliminazione della cosiddetta procedura di risposta al reclamo “interlocutoria”).

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?

Concordiamo.

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?

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?

La dinamica di riduzione generale delle tempistiche propositaci, se comprensibile con riferimento alla regolazione degli operatori di rete, pare non essere parimenti adeguata ai fini di un aggiornamento della normativa relativa agli operatori di mercato, dato che un tal miglioramento dovrebbe esser dettato per questi ultimi soprattutto ed innanzitutto da logiche concorrenziali in merito alla qualità del servizio.

Allo stesso tempo evidenziamo come una riduzione dei tempi per la gestione dei reclami e delle



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

rettifiche potrebbe produrre una contrazione nei processi operativi, cosa che non necessariamente andrebbe ad incrementare l'attuale qualità delle risposte (specie nei casi dalla risoluzione più complessa).

Riteniamo in tal senso opportuno che si valuti la possibilità di ridurre le tempistiche a disposizione dei venditori solo in seguito allo svolgimento delle necessarie analisi sulla qualità del servizio proposte nel DCO e a un successivo processo di consultazione.

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?

Relativamente ai canali da utilizzare per la ricezione dei reclami/ricieste informazioni, condividiamo la scelta anche di canali evoluti, purché sia lasciata agli operatori la possibilità di scegliere detti canali in base alle proprie valutazioni di business.

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?

Concordiamo con il percorso disegnato.

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

Condividiamo gli obblighi informativi proposti (gli orientamenti ci paiono migliorativi rispetto a quanto proposto nel DCO 614/2015).

Con specifico riferimento alle informazioni su regolazione degli indennizzi TIQV e all'indicazione se la risposta al singolo reclamo sarà soggetta ad indennizzo causa ritardo rispetto ai tempi previsti, riteniamo sufficiente che tale informativa sia riportata nei contratti e nel sito web (come oggi già avviene).

Condividiamo le previsioni concernenti le informazioni relative al servizio di Conciliazione, ma non riteniamo tuttavia che le stesse debbano essere riportate nella risposta ai reclami.

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?

Riteniamo molto importante la costituzione di un gruppo di lavoro per la definizione di una metodologia di valutazione della completezza delle risposte, che possa essere il più oggettiva



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

possibile.

Si prevedrebbe inoltre l'avvio di un'indagine di customer satisfaction, volta a monitorare il giudizio e la soddisfazione dei clienti sui fattori della qualità individuati nell'indagine pilota. Nello specifico si prevedrebbe che i venditori selezionati siano tenuti a fornire un elenco dei clienti che hanno inoltrato un reclamo e a cui è stata data risposta scritta. Una "società di ricerca" procederebbe poi a contattare i clienti, al fine di realizzare le necessarie interviste telefoniche. Segnaliamo però in tal senso come una tale previsione potrebbe non risultare in linea con le attuali norme in vigore a tutela della privacy.

Ad ogni modo le connesse valutazioni dovranno essere affidate ad un ente effettivamente terzo ed imparziale, quale l'Autorità stessa, mentre non è concepibile che subentrino nel processo di valutazione delle parti in causa, quali ad esempio le associazioni dei consumatori.

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

Riteniamo opportuno che si rendano meno vincolanti gli obblighi di classificazione dei reclami proposti (solo classificazione di primo livello).

Ricordiamo infatti in tal senso come gli adempimenti prospettati dal presente Documento di Consultazione richiederebbero significativi interventi nei sistemi informatici e tecnologici dei venditori e nella gestione dei reclami, che oggi è tipica e già strutturata per ogni operatore.

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

Condividiamo, purché l'Autorità determini adeguate tempistiche per l'adeguamento da parte degli operatori (almeno 6 mesi dalla definizione delle specifiche).

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

Una classificazione per sub-argomenti risulterebbe di difficile comprensione per i clienti. Preferiamo quindi semmai che il modulo riporti solo la classificazione di primo livello. Riteniamo inoltre utile prevedere che il venditore possa ricatalogare i reclami che si ritiene siano stati mal compresi e mal classificati, così da evitare errori nella classificazione interna dei venditori.

Risulta infine auspicabile un'entrata in vigore all'1° luglio 2017, in coerenza con l'entrata in vigore prevista per la classificazione sui sistemi dei venditori.

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

Condividiamo la struttura proposta.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?

Concordiamo, dando per scontato che l’Art. 9 comma 9.2 del TICO1 sia operativamente recepito da parte della Segreteria del Servizio Conciliazione gestita da AU nell’organizzazione dell’attività.

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

Non riteniamo necessario che siano individuate ulteriori sanzioni.

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?

Q20. Si concorda con l’introduzione delle procedure speciali “doppia fatturazione”, “indennizzi non erogati”. Se no, per quali motivi?

Concordiamo con le nuove procedure speciali.

Rispetto alle tempistiche prospettate dall’Autorità per le diverse procedure, riteniamo però più opportuno prevedere un’omogeneizzazione delle tempistiche per le comunicazioni tra Sportello e operatore, così da poter meglio monitorare le richieste che possono arrivare contestualmente alle procedure in oggetto.

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?

Torniamo a chiedere che lo Sportello, oltre a gestire le procedure speciali, possa fungere da segreteria evoluta/filtro tecnico pre-apertura del processo di Conciliazione AEEGSI.

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?

1 “Ciascuna parte può chiedere un solo rinvio dell’incontro, presentando richiesta motivata e documentata al Servizio Conciliazione [...]”



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Riteniamo auspicabile mantenere l'obbligo di previo reclamo anche per queste casistiche, così da lasciare che sia il venditore il primo contatto con il cliente.

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

Non condividiamo la necessità di potenziare lo strumento della segnalazione, di cui non condividiamo la logica, che prescinde dal confronto e dal contraddittorio indispensabili per la ricomposizione di eventuali problematiche. Soprattutto non concordiamo con la previsione che si possano segnalare anche i casi in cui la problematica sia risolta o in via di risoluzione

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?

Ribadiamo le nostre forti perplessità rispetto al terzo livello. Riteniamo che un tale strumento possa talvolta generare un disincentivo a trovare una soluzione alle controversie nelle sedi già attualmente a disposizione dei consumatori, togliendo efficacia agli strumenti di prima e di seconda istanza.

Non comprendiamo pienamente le modalità di sviluppo e la funzione di tale livello di giudizio e ribadiamo che, prima di regolarne l'eventuale istituzione, è opportuno che l'Autorità predisponga un documento ad hoc sul tema per approfondirne le controindicazioni e, in caso, definirne il modello (raccomandativo VS decisorio).

Qualora l'Autorità decidesse di procedere nell'implementazione del terzo livello, è fondamentale far sì che la medesima controversia non possa essere sottoposta contemporaneamente al giudice civile e all'AEEGSI.

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

Condividiamo le tempistiche di attuazione della proposta, segnalando però come sia tuttavia fondamentale che la relativa delibera sia pubblicata con un congruo anticipo.

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


Paolo Ghislandi