

SCHEMA TECNICA

RIFORMA DEL SISTEMA DI TUTELE DEI CLIENTI FINALI PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE NEI SETTORI REGOLATI DALL'AEEGSI ORIENTAMENTI FINALI PER I MERCATI ELETTRICO E GAS

225/2016/E/com (*)

Con il documento per la consultazione 225/2016/E/com l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra gli orientamenti finali in merito alla riforma e razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati e sviluppa orientamenti integrativi rispetto a quelli già presentati con il primo documento di consultazione 614/2015/E/com tenuto conto degli esiti della consultazione relativi a tale documento.

Il quadro di riferimento delle tutele delineato si applica a tutti i settori di competenza dell'Autorità, mentre le misure attuative specificamente individuate si riferiscono, per il momento, esclusivamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas (per gli altri settori si prevede un successivo documento di consultazione).

Il documento conferma l'obiettivo di razionalizzare e riformare il sistema di tutele agendo coordinatamente e contemporaneamente su tre diversi livelli (FIG.1). Il primo livello è incentrato sul trattamento del reclamo e vede come protagonisti il cliente (solo o assistito e/o rappresentato da una associazione o da un altro soggetto) e l'impresa; il secondo livello è focalizzato sulla gestione e risoluzione delle controversie cioè di quei reclami che non hanno trovato una risposta adeguata al primo livello. Per le controversie si rende perciò necessaria una azione di intermediazione ulteriore attraverso un tentativo di conciliazione. Infine il terzo livello prevede che un numero limitato di controversie che non hanno trovato una risoluzione in sede conciliativa, possano essere decise direttamente dall'Autorità.

In particolare il documento, nel disegno per livelli successivi, individua nel **primo livello** quello su cui è necessario agire per attuare una effettiva azione di filtro e estinzione degli *small claims*, affinché questi ultimi non si "trascinino" ai livelli successivi minandone così l'efficienza. Le azioni di razionalizzazione ed efficientamento individuate (BOX 1 e 2) passano prevalentemente attraverso una riforma della qualità commerciale della vendita, ma anche attraverso interventi innovativi su alcuni aspetti della qualità commerciale della distribuzione ed un rafforzamento delle attività di monitoraggio e reportistica.

In particolare gli interventi prefigurati si concretizzano in:

- semplificazioni delle attuali procedure;
- una maggiore attenzione all'erogazione degli indennizzi automatici dovuti per il mancato rispetto di prestazioni previste dalla qualità commerciale o dai contratti;
- un più ampio monitoraggio della qualità e completezza delle risposte degli operatori e del trattamento dei reclami;

- tendere verso una maggiore tempestività delle risposte e delle azioni che ne conseguono.

L'insieme di questi interventi viene inquadrato in un contesto evolutivo, con una implementazione scaglionata nel periodo compreso tra gennaio 2017 e luglio 2018 per tener conto non solo dell'impatto delle misure prefigurate sui sistemi informativi degli operatori, ma anche dell'implementazione di altre modifiche che potranno interessare le fattispecie più presenti nei reclami quali la fatturazione, gli *switching*, o il venir meno delle tutele di prezzo.

Al secondo e terzo livello gli orientamenti posti in consultazione confermano il contenuto innovativo prefigurato con il documento di consultazione 614/2015/E/com. Per la gestione delle controversie cambia infatti significativamente il quadro di riferimento sia per i clienti finali che per gli operatori. Ad entrambi i soggetti è richiesto di passare dal contesto attuale, in cui si trovano a scegliere o a operare su strumenti alternativi (la gestione di un reclamo di seconda istanza da parte dello Sportello o il ricorso ad una procedura conciliativa), ad un nuovo contesto in cui vengono univocamente indirizzati alla procedura conciliativa, con sole poche e qualificate eccezioni.

In particolare al **secondo livello** il tentativo di conciliazione viene confermato come il principale strumento di risoluzione delle controversie individuali. Tale tentativo, deve essere obbligatoriamente esperito qualora il cliente non voglia precludersi la strada per un successivo eventuale accesso alla giustizia ordinaria ed è stato recentemente disciplinato dal Testo Integrato Conciliazione (di seguito: TICO)¹.

Con riferimento al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, il presente documento rinvia in tutto al TICO, fatta eccezione per un orientamento ulteriore finalizzato a rendere ancora più effettiva la partecipazione degli operatori, già obbligatoria dal 1 gennaio 2017. Si prevede in particolare che, qualora il tentativo di conciliazione fallisca per la non comparizione dell'operatore, il cliente finale possa accedere al terzo livello decisorio qualunque sia l'oggetto della sua controversia, in deroga agli eventuali filtri posti per l'accesso al terzo livello stesso. La controversia sarà dunque decisa dall'Autorità.

Alla centralità della conciliazione si affiancano, al secondo livello, le **procedure speciali** gestite dallo Sportello per il consumatore. Esse si configurano come eccezioni rispetto al ricorso esclusivo alla conciliazione per risolvere una controversia e vengono previste con riferimento a fattispecie caratterizzate:

- da un contesto di regole articolato e "ad applicazione automatica" (come quelle per il bonus o i reclami rigettati ex 153/2012) e
- dalla disponibilità di informazioni codificate in banche dati centralizzate (es. Sistema Informativo Integrato - SII, Sistema indennitario, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche - SGAt).

Tali procedure si qualificano comunque come non ostative della possibilità per il cliente finale di richiedere l'eventuale risarcimento del danno o di esercitare eventuali ulteriori azioni previste dall'ordinamento, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Attraverso una procedura speciale sono anche gestite alcune richieste di informazioni che il cliente finale può inoltrare allo Sportello per il consumatore (Cmor, voltura) e che possono essere fornite

¹ Deliberazione 5 maggio 2016 209/2016/E/com.

direttamente senza interagire con gli operatori, oltre che nuove fattispecie quali le controversie nei casi di doppia fatturazione o di erogazione degli indennizzi e le richieste di informazione relative alle tempistiche di *switching*.

Se i reclami non estinti al primo livello trovano una seconda possibilità di risoluzione principalmente attraverso la conciliazione, nel caso di fallimento anche di questo strumento, il documento ripropone come sede ultima di risoluzione extragiudiziale, un **terzo livello** decisorio², in capo direttamente all'Autorità e accessibile a condizioni determinate. In questo caso la controversia, per cui non si è trovato un accordo in sede conciliativa, può essere decisa dall'Autorità, su richiesta del cliente. Per mantenere elevato l'incentivo a risolvere la controversia in sede conciliativa, si lascia al livello decisorio un ruolo importante ma delimitato, riservandolo a poche fattispecie di particolare rilevanza.

Gli orientamenti posti in consultazione individuano direttamente due casi di esclusione per limitare comportamenti opportunistici e/o dilatori: le controversie rispetto alle quali il tentativo di conciliazione si è risolto negativamente perché l'attivante (il cliente) non si è presentato o le procedure conciliative concluse con esito negativo da un determinato periodo di tempo (30/60 giorni). Altri filtri vengono individuati nell'oggetto della controversia o nel suo valore economico, su questo punto si lascia tuttavia ampio spazio alla consultazione.

Trattate come parte degli strumenti riferibili al secondo livello, ma in realtà con una portata più ampia, sono le **segnalazioni**. Con la segnalazione si ridà voce al cliente finale distinguendo il luogo di risoluzione del caso singolo da quello di denuncia del disservizio. Si prevede che venga inviata attraverso il Portale unico, su una modulistica predefinita e corredata, laddove necessario, della relativa documentazione. Le segnalazioni dei clienti finali potranno essere individuali o collettive e verranno raccolte e monitorate dallo Sportello con continuità ai fini di una periodica trasmissione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Restano confermati gli importanti ruoli trasversali riconducibili **all'assistenza individuale e alla informazione**, così come già rappresentati dagli orientamenti posti in consultazione con il dco 614/2015 e riconducibili, con diverse specificità, all'azione del Call Center dello Sportello per il consumatore e all'attività indipendente delle associazioni dei consumatori.

Con riferimento alle azioni di rafforzamento del **ruolo delle associazioni nell'attività di assistenza**, un ruolo innovativo è svolto dallo Sportello per il consumatore attraverso il servizio di Help Desk che si configura come una attività consulenziale orientata a fornire indirizzi agli operatori di uno sportello (qualificato) non nella gestione del singolo reclamo, ma per il superamento di problematiche specifiche che quel reclamo può sollevare. La responsabilità nella gestione del reclamo o della controversia resta totalmente in capo all'operatore dell'associazione, ma quest'ultimo può avvalersi di un supporto specialistico.

² Sul terzo livello decisorio è infine previsto un ulteriore documento di consultazione che avrà per contenuto il Regolamento attuativo ed è prevista una tempistica di implementazione, nel corso del 2017, compatibile anche con il monitoraggio dei primi risultati della applicazione della nuova disciplina sul tentativo obbligatorio di conciliazione.

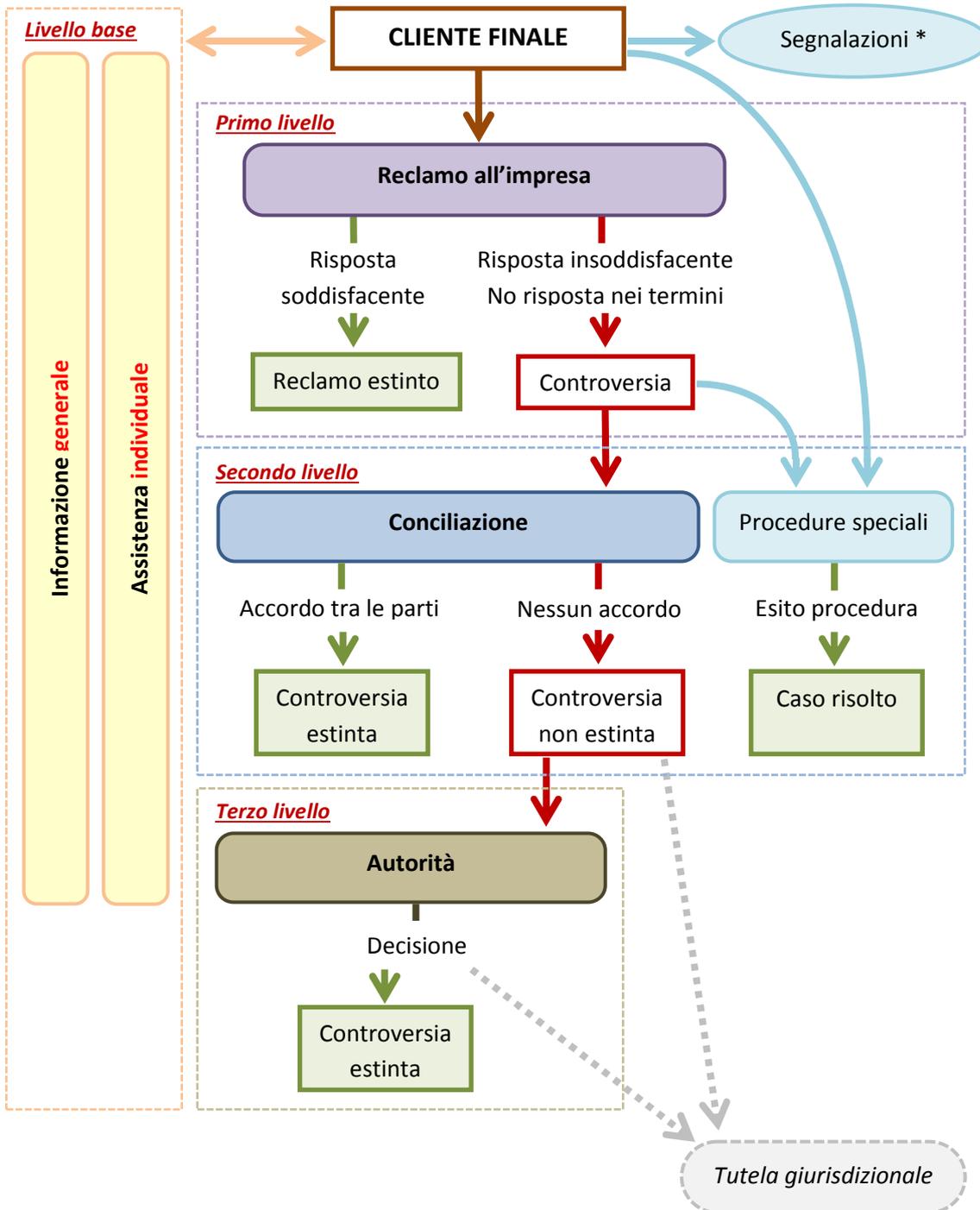
Da ultimo, il **ruolo dell'informazione** resta cruciale per diffondere la conoscenza fra i clienti finali degli strumenti a loro disposizione per risolvere le controversie con i fornitori e più in generale per ampliare la conoscenza dei diritti. Tale ruolo è svolto dal punto unico di contatto attualmente costituito dal Call center dello Sportello per il consumatore che fornisce informazioni oltre che sulle procedure di conciliazione e sui reclami anche su altre tematiche (bonus, liberalizzazione del mercato, prezzi biorari, contratti, assicurazione gas, Trovaofferte).

Il punto unico di contatto nel nuovo contesto, dovrà mantenere un ruolo centrale anche in vista dei cambiamenti che andranno ad interessare soprattutto i clienti domestici e le piccole e medie imprese con l'attuazione delle misure al momento prefigurate dal disegno di legge sulla Concorrenza e dagli orientamenti espressi dall'Autorità sulla riforma della tutela di prezzo.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il **13 giugno 2016**.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.

FIG:1



* Monitorate dallo Sportello per il consumatore e trasmesse all'Autorità

BOX 1 - SINTESI ORIENTAMENTI DCO 614/2015 COME RIVISTI ED INTEGRATI DAL PRESENTE DCO

<u>Orientamento 1: Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente</u>	
1.1 – Introdurre la facoltà per il venditore di ricevere i reclami a cui fornisce una risposta scritta anche per via telefonica	<i>Eliminato</i>
1.2- Eliminare lo standard generale risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	<i>Confermato senza modifiche</i>
1.3 - Superare l’obbligo di classificare i reclami in semplici e complessi ed introdurre una maggiore responsabilizzazione per il distributore	<i>Confermato con modifiche</i> <i>(nuova disciplina standard tempo di messa a disposizione dei dati tecnici da parte del distributore)</i>
1.4 - Promuovere un miglioramento della completezza della risposta	<i>Confermato con integrazioni</i>
1.5 - Promuovere una maggior completezza dei reclami inoltrati ai venditori	<i>Confermato</i>
<u>Orientamento 2: Massimizzare l’efficacia delle risoluzioni delle controversie e superare la logica dell’alternatività</u>	
2.1 - Promuovere la conciliazione, non più alternativa tra procedure in capo allo Sportello per il consumatore e al Servizio di conciliazione	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.2 - Confermare un regime speciale per alcune fattispecie	<i>Confermato con integrazioni</i>
2.3 - Promuovere la segnalazione in modo organizzato all’Autorità di possibili disservizi ai fini di un intervento regolatorio o di <i>enforcement</i> non individuale	<i>confermato con proposta di procedura</i>
2.4 - Facilitare l’accesso dei consumatori alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, alle procedure speciali, alle segnalazioni e alle richieste di informazione costituendo una interfaccia unica	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 3: Rafforzare le attività di monitoraggio sull’intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie</u>	
3.1 - Predisporre un rapporto annuale sui reclami e le modalità alternative di risoluzione delle controversie	<i>Confermato con integrazioni</i>

3.2 - Introdurre una classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sulla base di categorie armonizzate	<i>Confermato con integrazioni</i>
3.3 - Semplificare e razionalizzare il flusso di dati e informazioni relative al rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 4: Un nuovo ruolo decisivo per l'Autorità</u>	
4.1 - Introdurre un terzo livello decisionale in capo all'Autorità	<i>Confermato con proposta di procedura</i>
<u>Orientamento 5: Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici nel sistema di tutele proposto</u>	
5.1- Rafforzare il ruolo delle associazioni che rappresentano i clienti domestici e non domestici: procedure di conciliazione paritetica, reti di sportelli sul territorio, monitoraggio della qualità della vendita	<i>Confermato senza modifiche</i>
5.2 - Formazione di base permanente a distanza per gli operatori delle associazioni dei consumatori	<i>Confermato senza modifiche</i>
<u>Orientamento 6: Potenziare l'informazione</u>	
6.1 - Nuovi obblighi informativi per i venditori	<i>Confermato con modifiche ed integrazioni</i>
6.2 - Confermare e rafforzare il punto informativo unico anche alla luce dei nuovi compiti informativi prefigurati dal ddl concorrenza e della progressiva revisione del perimetro della tutela di prezzo	<i>Confermato senza modifiche</i>

BOX2 - MISURE PREVISTE E TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

REVISIONE QUALITA' COMMERCIALE VENDITA E DISTRIBUZIONE			
Eliminazione standard generale "risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione"	TIQV		1 gennaio 2017
Eliminazione comunicazione distinta reclami semplici e reclami complessi	TIQV e Determina		1 gennaio 2017
Revisione "richiesta di dati tecnici al distributore" e correlativa prestazione "messa a disposizione di dati tecnici" da parte del distributore	TIQE – RQDG – TIQV Determine flussi	<ul style="list-style-type: none"> a) Conferma regolazione trattamento M01 b) Articolazione per categorie dell'M02: alcune categorie con tempistiche uguali a M01 c) Aggiustamento, se necessario flussi standardizzati d) Possibilità di ricorso alla prestazione anche in assenza di reclamo scritto con e) Possibilità di ricorso alla prestazione anche in sede conciliativa (conciliazioni paritetiche) f) Riduzione standard: M01 e M02 semplici da 10 a 6 giorni lavorativi M02 Complessi da 15 a 12 giorni lavorativi 	<ul style="list-style-type: none"> b) d) ed e) dal 1 luglio 2017 c) gruppo di lavoro seconda metà 2016 f) 1 gennaio 2018
Tempo risposta ai reclami scritti	TIQV	Riduzione standard a 30 giorni solari	1 gennaio 2018
Tempo rettifica fatturazione	TIQV	Riduzione standard a 60 giorni solari	1 gennaio 2018
Indennizzi standard qualità commerciale vendita	TIQV	<p>20 euro (escalation temporale invariata)</p> <p>Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di</p>	1 gennaio 2017

		rettifica	
Indennizzi “richiesta dati” distributore	TIQE RQDG	<ul style="list-style-type: none"> a) 25 euro per entrambi i settori (escalation temporale invariata) b) Tempo massimo di erogazione 6 mesi dalla ricezione della richiesta c) Standard generale (95% delle risposte in 10 giorni lavorativi) nel caso di messa a disposizione dei dati al venditore su reclamo telefonico 	<p>1 gennaio 2017 (a e b)</p> <p>1 luglio 2017 (c)</p>
Completezza risposta	TIQV	<ul style="list-style-type: none"> a) Indagine <i>customer satisfaction</i> qualità risposta b) Monitoraggio AACC completezza risposta c) Informazioni su indennizzi su fattispecie anche diverse dal ritardo nella risposta (es. fatturazione, morosità ecc.) se dovuti 	<ul style="list-style-type: none"> a) 1 luglio 2017 (pilota) b) a valle della definizione dei criteri concordati in gruppo di lavoro c) 1 gennaio 2017
Completezza reclamo e canali di invio	TIQV	<ul style="list-style-type: none"> a) Messa a disposizione di almeno una modalità on line di invio b) Inserimento POD/PDR o codice utente o codice pratica (se reclamo che interessa una prestazione della distribuzione) c) Modulo sul sito operatore con lista argomenti 	1 gennaio 2017
Rapporto reclami e controversie	TIQV		31 maggio 2018
Periodicità comunicazione dati ad AEEGSI	TIQV	annuale	1 gennaio 2018
Classificazione		Semestre pilota	1 luglio 2017
		Classificazione	1° gennaio

		<p>obbligatoria dei reclami per argomenti (1° livello)</p> <p>Classificazione obbligatoria dei reclami per sub argomenti (2° livello)</p>	<p>2018</p> <p>1° luglio 2018</p>
Obblighi informativi venditore	Codice di condotta commerciale	<p>Info disponibilità procedure ADR in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Web • Risposte non conclusive <p>Informativa su indennizzi automatici spettanti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposte oltre i termini • Data ultima di corresponsione dell'indennizzo (6 mesi dal reclamo) e info su <i>escalation</i> 	1 gennaio 2017
IL NUOVO ASSETTO DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE			
CONCILIAZIONE	Nuovo provvedimento	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta dati tecnici al distributore - Forme di penalizzazione operatori che non ottemperano all'obbligo di sedersi 	1 gennaio 2017
PROCEDURE SPECIALI	Nuovo provvedimento	<p>IINFORMATIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cmor - Voltura - Richiesta info data switching (nuova subordinata a modifiche al SII) <p>RISOLUTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 153/2012 - Bonus sociale (con integrazioni) - Doppia fatturazione (nuova subordinata a 	<p>1 gennaio 2017</p> <p>(eventuale verifica per quelle che richiedono integrazioni RCU SII relative alla controparte commerciale)</p>

		modifiche al SII) - Indennizzi non erogati	
SEGNALAZIONI “organizzate”	Nuovo provvedimento		1 gennaio 2017
TERZO LIVELLO	Attivazione		1 luglio 2017
ASSISTENZA			
	Help desk Sportello		1 gennaio 2017
INFORMAZIONE			
	Portale unico Formazione associazioni		1 gennaio 2017