

INTERVENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS A FAVORE DELLE CONCILIAZIONI

Alberto Grossi
Direttore Consumatori e Qualità del Servizio

Consumers' Forum
Roma 2 marzo 2011

() Questo non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas*



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Interventi dell'Autorità per la prevenzione e la gestione del contenzioso

- ◆ **Azioni e interventi di garanzia posti in essere sulla base dei compiti e dei poteri istituzionali dell'Autorità**
- ◆ **Rafforzamento della regolazione in tema di reclami**
- ◆ **Potenziamento degli strumenti di informazione per il consumatore**
- ◆ **Progetti a favore dei consumatori**
- ◆ **Segnalazione a Parlamento e Governo in riferimento alla riforma della professione forense**



Interventi di garanzia ex ante

- ◆ Gli interventi posti in essere a garanzia dei clienti hanno creato le condizioni per sviluppare azioni nel campo della risoluzione delle controversie
- ◆ Sono state definite garanzie *ex ante* :
 - condizioni contrattuali minime, comuni a tutti i clienti del servizio elettrico e gas, valide ancora per coloro che non hanno scelto un contratto di mercato libero
 - qualità del servizio minima e indennizzi automatici
 - procedure per il passaggio al mercato libero
 - informazioni pre-contrattuali
 - strumenti per valutare più consapevolmente le offerte (scheda di confrontabilità, Trova Offerte)
- ◆ Tuttavia la certezza e l'equilibrio delle condizioni contrattuali non esauriscono le controversie e l'introduzione di indennizzi automatici non elimina la necessità di definire i danni ulteriori



Azioni di tutela ex post

- ◆ La liberalizzazione del mercato con il coinvolgimento di clienti di minor dimensione e con l'aumento della consapevolezza dei propri diritti da parte dei consumatori tendono a far aumentare il contenzioso
- ◆ Gli strumenti già a disposizione, quali valutazione diretta dei reclami, ordini di cessazioni comportamenti lesivi, sanzioni per il mancato rispetto dei provvedimenti dell'Autorità, sono insufficienti per far fronte al crescente contenzioso
- ◆ Si è reso necessario sviluppare nuovi strumenti di tutela, attraverso:
 - l'ampliamento ed il rafforzamento della regolazione in tema di reclami
 - il potenziamento di strumenti di informazione per i consumatori
 - lo sviluppo di procedure di conciliazione
 - progetti a favore delle Associazioni dei consumatori per la divulgazione della conciliazione paritetica



Ampliamento e rafforzamento nella gestione dei reclami: il TIQV (1)

- ◆ Dal 1 luglio 2009 è stata introdotta dall'Autorità una nuova regolazione della qualità commerciale dei venditori (TIQV) relativa anche ai reclami dei consumatori nei confronti degli operatori:
 - indicazione in ogni bolletta in maniera evidente e pubblicazione sul proprio sito internet da parte del venditore di almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami
 - contenuto minimo della risposta scritta motivata a reclami e richieste di rettifica di fatturazione (riferimenti, valutazione del reclamo, tempi ed azioni messe in atto per risolvere il problema, informazioni sul settore e sulla tipologia del contratto, se in tutela o mercato libero)
 - indennizzi automatici in caso di mancata risposta da parte del venditore, con i contenuti minimi, entro un tempo massimo di 40 gg dalla data di ricevimento del reclamo da parte del cliente



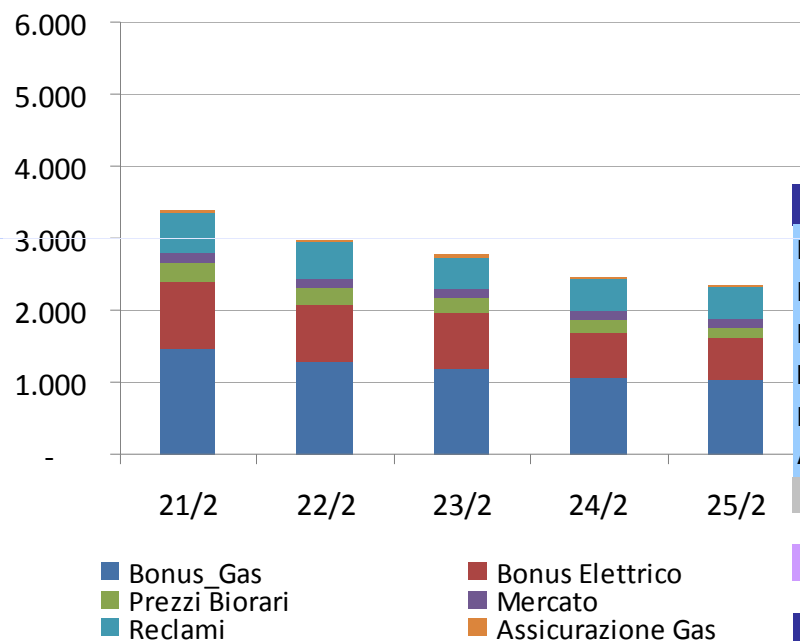
Ampliamento e rafforzamento nella gestione dei reclami: lo Sportello per il consumatore di energia (2)

- ◆ Per consentire una più rapida valutazione delle segnalazioni inviate dai clienti all'Autorità, in numero crescente in concomitanza all'apertura dei mercati dell'energia elettrica e gas, l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore (del. GOP 28/08) composto da un Call center e da una unità reclami
- ◆ Dal 1° dicembre 2009 lo Sportello è gestito dall'Acquirente Unico per conto dell'Autorità ai sensi della legge 99/09
- ◆ Nel corso del 2010:
 - il call center ha ricevuto 661.070 chiamate con un incremento rispetto all'anno precedente dell'89%
 - l'unità reclami ha ricevuto 29.743 nuovi reclami, con un incremento rispetto a quelli ricevuti nell'anno precedente del 49%



Ampliamento e rafforzamento nella gestione dei reclami: i flussi di chiamate al Call center dello Sportello (3)

Risposte in orario di servizio



	21/2/11	22/2/11	23/2/11	24/2/11	25/2/11	Totale
Bonus_Gas	1.559	1.384	1.505	1.129	1.078	6.655
Bonus Elettrico	957	884	917	689	611	4.058
Prezzi Biorari	285	242	276	178	145	1.126
Mercato	152	156	183	146	126	763
Reclami	593	528	616	485	486	2.708
Assicurazione Gas	46	50	47	29	40	212
Totale	3.592	3.244	3.544	2.656	2.486	15.522

Livelli di servizio

LS (%)	94%	92%	78%	93%	95%	90%
AS (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
TMA (secondi)	73	75	101	65	66	76



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Sostegno alla conciliazione : i fondi derivanti dalle sanzioni (1)

- ◆ Oltre alle iniziative finanziate direttamente dall'Autorità con il Protocollo fra l'Autorità stessa e il CNCU, la legge n. 244 del 2007 ha disposto che le sanzioni irrogate dall'Autorità siano destinate a progetti a vantaggio dei consumatori di energia approvati dal MSE su proposta dell'Autorità stessa
- ◆ I primi 3 progetti approvati per il biennio 2010 -2011 (ora prorogato al 2012) per complessivi 2.590.000 euro sono:
 - PCS (Sostegno alla formazione di personale delle Associazioni di consumatori per la conciliazione stragiudiziale e contributi alle conciliazioni effettuate andate a buon fine), avviato per il biennio 2010-2011
 - PQS (Qualificazione degli sportelli territoriali e di almeno un call center delle Associazioni di consumatori) finanziato e da avviare per il biennio 2011-2012
 - PDT (Diffusione territoriale delle opportunità offerte dai mercati energetici e delle novità introdotte dall'Autorità) da finanziare



Sostegno alla conciliazione: il progetto PCS (2)

- ◆ Il progetto PCS1 riguarda la formazione di conciliatori delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU; la spesa prevista è di 500.000 euro. Il progetto è stato avviato nel 2010 ed è in corso di svolgimento con aggiudicazione a due raggruppamenti di Associazioni
- ◆ Ad oggi sono stati effettuati 19 corsi di formazione, dei quali 3 di aggiornamento dei conciliatori, che hanno interessato oltre 400 persone delle Associazioni dei consumatori risultate aggiudicatarie
- ◆ Il progetto PCS2 riguarda l'erogazione di un contributo forfetario per ogni conciliazione andata a buon fine; la spesa prevista è di 490.000,00. Il progetto è in corso di svolgimento. I contributi attualmente erogati sono 7.804,15 euro per un totale di 111 conciliazioni nel periodo compreso fra il 10 luglio 2010 e il 10 gennaio 2011



Sostegno alla conciliazione: il progetto PQS (3)

- ◆ Il progetto PQS riguarda la qualificazione di almeno 40 sportelli fisici distribuiti sul territorio nazionale e di almeno un call center gratuito delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU; la spesa prevista è di 1.300.000 euro
- ◆ Il progetto è stato finanziato a fine 2010 e verrà avviato a breve con termine delle attività entro il 31 dicembre 2012
- ◆ In particolare il progetto prevede la presenza di personale delle Associazioni per almeno 20 ore settimanali e personale formato del call center in grado di:
 - fornire informazioni utili ai consumatori di energia (elenco venditori, offerte disponibili, cambio del fornitore, servizio di maggior tutela, bonus elettrico e gas, prezzi biorari, risparmio energetico)
 - favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consumatore di energia
 - fornire informazioni utili ad attivare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia ed il suo fornitore



Sostegno alla conciliazione: il progetto PDT (4)

- ◆ Infine un terzo progetto (PDT) non riguarda direttamente la conciliazione ma è ad essa propedeutico; infatti riguarda la diffusione territoriale delle opportunità offerte dai mercati energetici e delle novità introdotte dall'Autorità
- ◆ Un tema oggetto della divulgazione sarà sicuramente quello delle procedure di presentazione del reclamo e di attivazione della conciliazione paritetica sulla base di Protocolli sottoscritti dalle Associazioni di consumatori



La segnalazione PAS 31/10 (1)

- ◆ Con la segnalazione PAS 31/10 a Parlamento e Governo l'Autorità ha ritenuto opportuno evidenziare che:
 - la formulazione dell'articolo 2, comma 6, del d.d.l. avente ad oggetto la “Nuova disciplina dell'ordinamento della professione forense” (“Fuori dai casi in cui ricorrono competenze espressamente individuate relative a specifici settori del diritto e che sono previste dalla legge per gli esercenti altre professioni regolamentate, l'attività di consulenza legale e di assistenza legale stragiudiziale è riservata agli avvocati”) amplia l'ambito dell'esclusiva a favore degli avvocati, attualmente limitata alla assistenza, rappresentanza e difesa in giudizio, estendendola alle attività di consulenza e assistenza stragiudiziale
 - l'art. 2, comma 6, del d.d.l. sulla riforma forense impone una irragionevole limitazione al diritto dei privati di farsi assistere o ricevere consulenza stragiudiziale da soggetti diversi da avvocati, come il personale che lavora presso le Associazioni di consumatori



La segnalazione PAS 31/10 (2)

- l'assistenza e la consulenza stragiudiziale nelle controversie tra imprese e consumatori nel settore dell'energia sono spesso assicurate gratuitamente da Associazioni di consumatori formate e aggiornate con il contributo decisivo dell'Autorità
- la raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, sui "Principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo", segnala che le ADR devono assicurare mezzi pratici, efficaci e poco costosi di composizione delle controversie
- la necessità che le controversie nei mercati energetici e più in generale i procedimenti amministrativi che si svolgono dinanzi a essa siano sottratti dall'ambito di applicazione della disposizione oggetto della segnalazione



Conclusioni

- L'Autorità ritiene importante proseguire nell'attività di promozione della conciliazione stragiudiziale con il contributo delle Associazioni dei consumatori e di Consumer's Forum
- Occorre proseguire nell'attività di completamento ed omogeneizzazione dei Protocolli per far sì che la gamma degli argomenti che possono beneficiare della conciliazione stragiudiziale sia la più ampia possibile
- È necessario far sì che venga modificata la formulazione del ddl sulla riforma della professione forense per non vanificare l'esperienza fin qui maturata in tema di conciliazione
- Occorre monitorare l'attuazione dei Protocolli per rimuovere quegli ostacoli che ancora impediscono in molti casi che la conciliazione attivata giunga a buon fine

