

Sportello del consumatore. Per le società di vendita, una sfida ma anche un'opportunità

Un'attività in crescita con un buon giudizio da parte degli utenti

di avv.ti F. Piron e F. Di Macco*

Roma, 23 settembre - L'attività dello Sportello per il consumatore di energia, operativo presso l'Acquirente Unico dal 1 dicembre 2009 (Del. GOP 28/08), è andata via via aumentando di pari passo con la sempre più diffusa conoscenza ed utilizzo di tale nuovo strumento da parte dei consumatori.

Lo Sportello si inserisce, infatti, tra le importanti iniziative di tutela messe a punto dal regolatore di settore, con il compito di: i) ricevere reclami, istanze, segnalazioni presentate dai clienti finali e associazioni di categoria, al fine di svolgere le necessarie attività materiali, informative e conoscitive, preparatorie e strumentali all'eventuale apertura di procedimenti istruttori da parte dell'Autorità per l'Energia; b) gestire il servizio tramite call center (già dell'Acquirente Unico) dedicato alle informazioni generali in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, regolazione, tariffe biorarie, diritti dei consumatori, richieste bonus elettrico e gas, assistenza per l'utilizzo del sistema "Trova offerte".

Dai dati relativi ai primi otto mesi di operatività risulta che i reclami istruiti dallo Sportello sono stati circa 17.000 (di cui 60% in materia di elettricità, 36% gas e 4% relativi alla fornitura dual fuel); prevalentemente i reclami dei clienti finali hanno riguardato la fatturazione: conguagli, rettifiche, casi di doppia fatturazione in occasione di switching, erroneità dei dati di lettura in fase di cambio del fornitore.

Ancorché lo Sportello del consumatore funga, in certa misura, da "primo filtro" all'attività e poteri (anche sanzionatori) di esclusiva prerogativa e competenza dell'Autorità, gli operatori del settore non dovrebbero sottovalutarne le implicazioni operative e l'importanza, come anche, di recente, dimostrato sia da diverse delibere di intimazione, adottate dall'Authority, nei confronti di alcune società di vendita per non aver evaso nei tempi le richieste di informazioni da parte dello Sportello (cfr. Del. VIS 52/10, VIS 64/10, VIS 65/10), sia dai procedimenti istruttori avviati, proprio su segnalazione dello Sportello, con la Delibera VIS 36/10 per violazioni in materia di fatturazione di conguagli tariffari ai clienti finali del servizio gas e periodicità di fatturazione e con Delibera VIS 20/10 sull'applicazione della disciplina sul bonus elettrico.

Da un punto di vista più generale, l'importanza dello strumento ben si apprezza se si considera anche l'ulteriore attribuzione dello Sportello di proporre interventi di integrazione e/o modificazione della regolazione vigente (cfr. art. 4, lett. h), Allegato A, Del. GOP 28/08). In tali termini, lo Sportello – per la sua vicinanza al consumatore e la conoscenza specifica dei reclami presentati ed istruiti – sarà destinato ad assumere un ruolo sempre più centrale nel processo di sviluppo della regolazione, in concomitanza allo sviluppo del processo di liberalizzazione.

Le imprese, attive nei mercati retail della fornitura di energia, dovrebbero, dunque, essere pronte ad accogliere questa nuova "sfida" e preparate ad interfacciarsi con lo Sportello (conoscendone competenze, meccanismi procedurali, ecc.).

In particolare, le attività svolte dallo Sportello, tramite l'Unità Reclami, sono meglio disciplinate dall'apposito Regolamento di cui all'All. A, Del. GOP 28/08.

L'Unità riceve i reclami, le istanze o le segnalazioni scritte che possono essere presentate dai clienti finali/associazioni solo dopo aver previamente esposto reclamo al venditore, utilizzando la modulistica messa a disposizione e qualora il medesimo venditore non abbia fornito risposta, oppure non abbia risposto nei termini previsti, ovvero non abbia fornito una risposta considerata soddisfacente. Le medesime previsioni si applicano anche alle richieste di rettifica di fatturazione, richieste di rettifica doppia fatturazione, o laddove il consumatore abbia, più genericamente, presentato una richiesta scritta di informazioni al venditore e, questi, non vi abbia dato seguito.

In buona sostanza, lo Sportello per il consumatore di energia costituisce strumento attivabile ogni qual volta i mezzi di reclamo previsti negli stessi contratti di fornitura non si siano rivelati utili o risolutivi delle "vertenze" tra l'esercente e il consumatore finale.

Successivamente viene svolta una preliminare istruttoria nel cui ambito l'Unità reclami richiede le informazioni necessarie ai soggetti reclamanti ed agli esercenti.

Gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro, nei tempi definiti dallo Sportello medesimo, alle richieste di informazioni dello Sportello (cfr. Del. GOP 28/08 punto 4").

La fase di preliminare istruttoria svolta dall'Unità reclami dovrebbe, in realtà, essere vista come un momento di contraddittorio fondamentale per le stesse imprese, per chiarire la propria condotta/operato nei singoli casi posti all'esame.

L'inottemperanza alle richieste informative costituisce, ad ogni modo, presupposto per l'avvio di un'istruttoria formale da parte dell'Autorità per l'eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria (art. 2, co. 20, lett. c), L. n. 481/1995).

L'attività pre-istruttoria svolta dallo Sportello ha come oggetto principale il rispetto, da parte degli esercenti la vendita di energia elettrica e del gas, delle norme contenute nel Codice di condotta commerciale (Del. ARG/com 104/10 di approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali) ed in particolare:

- il rispetto degli standard qualitativi (specifici e generali) posti dall'Autorità il cui mancato rispetto comporta l'obbligo di corrispondere al cliente finale gli indennizzi automatici (da liquidarsi attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile);
- il rispetto delle regole generali di trasparenza, di correttezza e di comportamento richieste agli esercenti la vendita soprattutto con riferimento al contenuto dei contratti di fornitura col cliente finale ed al contenuto dei documenti di fatturazione;
- il rispetto, più in generale, dei requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi anche con riferimento alla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, al contratto di fornitura, al regolamento di servizio (ai sensi del TIQV).

Al termine della pre-istruttoria, vengono fornite ai clienti finali/associazioni di consumatori ed agli esercenti le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, individuando le norme regolatorie applicabili al caso o indicando il comportamento corretto da un punto di vista regolatorio.

Le funzioni dello Sportello sono, pertanto, evidentemente rivolte anche a svolgere un fondamentale ruolo informativo, tanto nei confronti dei consumatori che degli stessi esercenti (ruolo, questo, tanto più rilevante in un contesto di mercato liberalizzato).

L'Unità, entro 30 giorni dal completamento delle attività materiali, informative, conoscitive, preparatorie, strumentali ai reclami/segnalazioni/istanze ricevuti, ove non decida di procedere all'archiviazione, trasmette gli atti ai competenti Uffici dell'Autorità che potrà avviare un'eventuale procedura istruttoria anche a fini sanzionatori: lo Sportello, infatti, non dispone di autonomi poteri prescrittivi/sanzionatori, bensì meglio si qualifica come una struttura di supporto ed ausilio della medesima Autorità per l'energia.

Ad oggi, sempre in base ai rilievi statistici effettuati, il giudizio dei consumatori sull'operatività dello Sportello per il consumatore di energia è stato complessivamente molto buono, anche con riferimento agli elevati standard di qualità del servizio garantiti. Vi è, pertanto, la previsione che la task force dell'Ufficio reclami possa essere destinata ad aumentare ancor di più, in futuro, la propria attività in parallelo, peraltro, agli ulteriori strumenti di tutela promossi e finanziati dal regolatore: è il caso delle procedure conciliative volontarie che possono essere oggetto di accordi tra imprese o loro associazioni rappresentative e associazioni rappresentative di consumatori (cfr. anche, da ultimo, Del. GOP 1/09).

*** CBA Studio Legale e Tributario**

[23/09/2010]

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE
TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.
www.quotidianoenergia.it