

**LINEE GUIDA PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI  
TUTELE DEI CLIENTI FINALI PER LA TRATTAZIONE DEI  
RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE  
CONTROVERSIE TRA CLIENTI FINALI ED ESERCENTI DEI  
SERVIZI REGOLATI**

**7 agosto 2014**

***Premessa***

*Con riferimento ai servizi energetici regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), è attualmente operativa una pluralità di strumenti e procedure a disposizione dei clienti finali per il trattamento efficiente dei reclami e per la risoluzione stragiudiziale delle controversie. Alcuni di questi strumenti sono stati istituiti dall'Autorità stessa, altri sono il risultato di accordi bilaterali tra le associazioni dei consumatori domestici (prevalentemente) e gli operatori di settore. Alcuni sono offerti in modo universale, altri sono riservati ai soli clienti degli operatori interessati o ai soli associati; alcuni sono operativamente collaudati, altri sono in fase di applicazione sperimentale altri ancora sono operativi, ma nell'ambito di progetti temporalmente limitati.*

*Il presente documento esplora, a partire dal contesto attuale, possibili scenari per efficientare il sistema di gestione dei reclami e delle controversie dei clienti finali, con il duplice fine di aumentarne la soddisfazione e ridurre i costi di gestione della conflittualità. Questo documento costituisce il punto di avvio di un ampio processo di consultazione che avrà stadi successivi, a partire da una prima fase di audizioni volta a raccogliere le osservazioni di tutti i soggetti interessati sugli scenari delineati nel seguito.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro il **10 ottobre 2014** o a **presentarle in audizione**. I calendari delle audizioni saranno resi pubblici agli inizi di settembre e si svolgeranno entro la data del 10 ottobre 2014.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa potrà essere utilizzato l'apposito indirizzo di posta elettronica (consumatori@autorita.energia.it), allegando il file contenente le osservazioni.*

*Le osservazioni e le proposte pervenute potranno essere oggetto di pubblicazione sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, i soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti sono da considerare riservate. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo di posta elettronica:***

***consumatori@autorita.energia.it***

***Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico***

***Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati***

***piazza Cavour 5 – 20121 Milano***

***tel. 02 65565263 fax 02 65565230***

***sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)***

**SOMMARIO**

<b>Alcune avvertenze per la lettura .....</b>	<b>3</b>
<b>PARTE I - INQUADRAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Il contesto normativo.....</b>	<b>4</b>
<b>2. L'attuale sistema di assistenza ai clienti finali.....</b>	<b>7</b>
Reclami dei clienti finali agli esercenti.....	7
Reclami dei clienti finali all'Autorità .....	8
Lo Sportello per il consumatore di energia.....	8
Il Servizio Conciliazione clienti energia.....	10
Il ruolo delle associazioni rappresentative dei clienti finali .....	11
<b>3. Criticità e aspetti suscettibili di efficientamento.....</b>	<b>13</b>
<b>PARTE II – MODELLI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Modello 1: strumento unitario di assistenza .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Modello 2: centralità dell'ADR .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Modello 3: miglioramento dell'efficacia del modello attuale .....</b>	<b>28</b>
<b>PARTE III – ASPETTI GENERALI .....</b>	<b>32</b>
<b>7. Il percorso di convergenza verso il modello di riferimento .....</b>	<b>32</b>
<b>8. La rendicontazione e il controllo della qualità.....</b>	<b>33</b>
<b>9. La copertura dei costi.....</b>	<b>35</b>

### **Alcune avvertenze per la lettura**

*Il presente documento prende a riferimento prevalentemente i servizi energetici, senza escludere, però, di estrapolare le considerazioni più generali (gli assetti specifici potrebbero essere diversi) anche ad altri servizi a rete già regolati o che lo saranno dall'Autorità (servizio idrico, teleriscaldamento).*

*La trattazione si focalizza prevalentemente sull'assistenza ai clienti cosiddetti "vulnerabili" (nell'ordinamento italiano i clienti domestici e PMI di una certa taglia in termini di fatturato/ numero di dipendenti per il settore elettrico e di consumi per il settore gas), l'assistenza ad altri clienti di maggiori dimensioni potrebbe necessitare di eventuali successive integrazioni, così come eventualmente quella relativa agli utenti.*

*Nel documento viene dato per acquisito, in tutti i modelli presentati, che siano praticabili sistematiche interazioni con il Sistema Indennitario e il Sistema Informativo Integrato, fermo restando il rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 in relazione al trattamento dei dati del cliente finale che è consentito solo a strutture indipendenti dai soggetti in potenziale conflitto di interessi.*

## PARTE I - INQUADRAMENTO

### 1. Il contesto normativo

- 1.1 La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito Autorità), all'articolo 2, comma 12, lett. m), prevede che l'Autorità *"[...] valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio"* e prevede altresì, al medesimo comma 12, lett. h), che l'Autorità *"[...] emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione [...]".*
- 1.2 A conferma di tale impostazione, le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito rispettivamente: direttiva 2009/72/CE e direttiva 2009/73/CE), affermano che ai regolatori dell'energia dei Paesi membri dovrebbe essere conferito il potere di adottare, indipendentemente dall'applicazione delle norme in materia di concorrenza, le misure idonee a garantire vantaggi per il consumatore, promuovendo la concorrenza effettiva, necessaria per il buon funzionamento del mercato interno dell'energia. Affermano, inoltre, che dovrebbero essere conferite anche le competenze per contribuire a garantire un servizio universale e pubblico di qualità elevata in coerenza con l'apertura del mercato, per la tutela dei clienti vulnerabili e per la piena efficacia delle misure per la tutela dei consumatori.
- 1.3 A tal fine, entrambe le Direttive prevedono, tra l'altro, che gli Stati membri debbano predisporre un meccanismo indipendente, come un mediatore dell'energia o un organismo dei consumatori, al fine di assicurare un trattamento efficiente dei reclami e della risoluzione stragiudiziale delle controversie dei clienti finali relative ai servizi di energia elettrica e di gas naturale.

- 1.4 In particolare, la direttiva 2009/72/CE e la direttiva 2009/73/CE, dopo aver sottolineato come la disponibilità di misure efficaci di risoluzione delle controversie per tutti i consumatori garantisca una maggiore protezione dei consumatori stessi, evidenziano come tali procedure debbano :
- a. prevedere che vengano istituiti sportelli unici al fine di fornire ai consumatori tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la legislazione in vigore e le modalità di ricorso a loro disposizione in caso di controversia;
  - b. essere trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami e che si configurino come rapide ed efficaci;
  - c. prevedere che tutti i consumatori possano godere del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore;
  - d. consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi, affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo.
- 1.5 La normativa europea ha quindi inteso affermare l'esigenza che gli Stati membri adottino misure adeguate per tutelare i clienti finali (in particolare i clienti vulnerabili) e che tra queste figurino misure atte a garantire ai clienti il diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore nonché un sistema rapido ed efficace per la risoluzione delle controversie. A tal fine è stato previsto che ciascuno Stato membro definisca il concetto di "cliente vulnerabile" garantendo che siano sempre applicati i diritti e gli obblighi ad esso relativi, evidenziando come, in particolare, tale garanzia dovrebbe essere assicurata ai clienti civili e, se gli Stati membri lo ritengono opportuno, le piccole imprese.
- 1.6 Con la legge 23 luglio 2009, n. 99 "Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia", il legislatore nazionale ha introdotto l'avvalimento dell'Acquirente Unico Spa (di seguito: AU) per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia. In particolare l'art. 27, al comma 2, dispone che *"L'Autorità per l'energia elettrica e il gas si avvale del Gestore dei servizi elettrici Spa e dell'Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché per l'espletamento di attività tecniche sottese all'accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia. Dall'avvalimento del Gestore dei servizi elettrici Spa e dell'Acquirente unico*

*Spa da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.”*

- 1.7 In attuazione delle sopra citate direttive europee, è stato emanato il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11), che prevede:
- all'articolo 7, comma 6, che l'Autorità anche avvalendosi dell'AU, provveda affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità per la risoluzione delle controversie disponibili;
  - all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'AU e vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle medesime direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.
- 1.8 L'Autorità ha dato attuazione agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, per quanto riguarda le procedure di conciliazione, e con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, per quanto attiene il trattamento efficace dei reclami, e il centro di informazione Call Center.
- 1.9 Con il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (di seguito: d.lgs. 21/14) è stata recepita nell'ordinamento italiano la direttiva 2011/83/UE in materia di diritti dei consumatori; in particolare, a seguito del predetto recepimento, sono state integrate e modificate alcune previsioni del Codice del consumo, con riguardo ai contratti tra professionisti e consumatori anche nel caso in cui questi contratti siano conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali.
- 1.10 In tale decreto è stato anche stabilito che le disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I del medesimo Codice del consumo non escludono né limitano i diritti attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico di fonte comunitaria o adottate in conformità a norme comunitarie. A tale riguardo, nella relazione illustrativa, commentando il non accoglimento di una osservazione in relazione alle attività svolte dall'AU attraverso lo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: lo Sportello) e il Servizio di Conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione), istituiti dall'Autorità, è riportato che *“l'inserimento nel testo normativo del richiamo dei servizi istituiti da una specifica Autorità di regolazione settoriale per una speciale categoria di consumatori, appare pleonastica in quanto il mancato richiamo ... non fa certamente venir meno tale specifica tutela che rimane pienamente applicabile.”*

- 1.11 Infine è in via di recepimento la direttiva 2013/11/CE (da recepire entro il 9 luglio 2015 nella legislazione degli Stati membri), indirizzata al rafforzamento e all'armonizzazione tra gli Stati membri, delle *Alternative Dispute Resolution* (ADR), cioè delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un mediatore terzo.

## **2. L'attuale sistema di assistenza ai clienti finali**

### Reclami dei clienti finali agli esercenti

- 2.1 Con il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008 ARG/com 164/08), l'Autorità ha fissato per i venditori che servono clienti domestici e non domestici alimentati in bassa e media tensione e clienti gas con consumi fino a 200.000 smc:
- a. tempi di risposta e contenuti minimi delle risposte motivate ai reclami scritti e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e doppia fatturazione (di seguito: reclami) da parte dei venditori
  - b. obblighi di apertura e caratteristiche minime dei servizi forniti dai call center di contatto con i clienti finali;
  - c. graduatorie comparative per i risultati conseguiti dai venditori nella gestione dei reclami e dei call center.
- 2.2 Con il medesimo provvedimento sono stati definiti anche i contenuti minimi di un reclamo rivolto ad un venditore e gli indennizzi da corrispondere ai clienti nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità individuati.
- 2.3 Con i testi integrati TIQE<sup>1</sup> e RQDG<sup>2</sup> l'Autorità ha fissato tra l'altro standard generali per la risposta ai reclami inviati direttamente dai clienti finali al distributore e tempi di risposta dei distributori ad eventuali richieste dei venditori in caso di reclami che coinvolgano tematiche di esclusiva competenza del distributore.

---

<sup>1</sup> Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11.

<sup>2</sup> Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas.

- 2.4 I dati 2012<sup>3</sup> relativi al numero di reclami dei clienti finali per il settore elettrico e il settore gas ai soli venditori, evidenziano una reclusività media vicina all'1% dei clienti serviti (rispettivamente 251.340 reclami per il servizio elettrico da parte di clienti domestici, Bt altri usi e MT altri usi, e 164.892 per il servizio gas da parte di clienti in Bassa Pressione), con significative differenze tra servizio di tutela e mercato libero.

Reclami dei clienti finali all'Autorità

- 2.5 In caso di mancata risposta o di non condivisione della risposta fornita dall' esercente, o in specificati casi di urgenza, il cliente può attualmente rivolgersi per risolvere il suo problema o allo Sportello o al Servizio Conciliazione, essendo entrambe le strutture gestite in avvalimento da Acquirente Unico.
- 2.6 In larga massima, lo Sportello fornisce indicazioni su come risolvere una controversia i cui aspetti sono regolati; il Servizio Conciliazione negozia, invece, una soluzione su qualsiasi contenzioso inerente la fornitura (per aspetti regolati e non regolati). E' il cliente, sulla base dell'interesse che ritiene di dover tutelare, che sceglie l'uno o l'altro strumento. Tuttavia per evitare comportamenti opportunistici e duplicazione dei costi (l'accesso ad entrambi gli strumenti è gratuito) e favorire efficacia ed efficienza, è previsto che il cliente non possa far ricorso ad entrambi. L'alternatività rispetto al ricorso allo Sportello o al Servizio conciliazione opera anche con riguardo agli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie diversi rispetto al Servizio Conciliazione (ivi incluse le conciliazioni paritetiche). Infatti qualora lo Sportello o il Servizio abbiano notizia che il reclamo che è stato loro presentato è già stato trattato o è in corso di trattazione in sede di conciliazione paritetica, non procedono.
- 2.7 L'alternatività dovrebbe evitare il parallelismo e la duplicazione. Resta la facoltà, del cliente, di accedere anche al Servizio Conciliazione, per gli aspetti che lo Sportello comunica di non poter risolvere (aree grigie, assenza di regolazione sul punto, richiesta di danni).

Lo Sportello per il consumatore di energia

- 2.8 Lo Sportello, attivo dal 1° dicembre 2009 e finanziato al 60% dal Conto Qualità energia elettrica e al 40% dal Conto Qualità gas, è lo strumento

---

<sup>3</sup> Ci si riferisce al Rapporto finale approvato, con delibera 366/2013/E/com, a chiusura dell'indagine conoscitiva avviata con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 317/2012/E/com, sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni.

gratuito a disposizione di tutti i consumatori di elettricità e gas in Italia con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza<sup>4</sup>, compresi i reclami dei *prosumer*<sup>5</sup>, e garantisce il punto unico informativo previsto dalle direttive a disposizione dei consumatori per ottenere le informazioni concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie. Le principali unità operative sono: l'Unità reclami e il Call Center.

- 2.9 L'operato dell'Unità reclami dello Sportello è regolato dall'Autorità tramite il Regolamento approvato con deliberazione 548/2012/E/com<sup>6</sup>, che, anche a seguito di alcune misure di efficientamento già adottate e che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2015, disciplina tra l'altro:
- a. le modalità di presentazione dei reclami;
  - b. gli obblighi di risposta degli esercenti e del Gestore Servizi Energetici SpA (di seguito: GSE);
  - c. gli indicatori di qualità delle risposte degli esercenti e dell'attività dello Sportello;
  - d. le modalità di pubblicità delle *performances* dello Sportello e le relative penalità;
  - e. la reportistica che lo Sportello è tenuto a trasmettere all'Autorità.
- 2.10 L'Unità Reclami interviene di norma, mediante una prima attività di tipo conoscitivo che, attraverso opportune richieste di informazioni, mira a reperire tutti i dati e gli elementi necessari per comprendere l'effettivo svolgimento della vicenda lamentata. Successivamente, verificata la documentazione ricevuta, evidenzia, agli esercenti ed al consumatore coinvolti, le indicazioni utili per la risoluzione del reclamo, facendo riferimento alla normativa applicabile alla fattispecie.
- 2.11 Il Call Center opera tramite il numero verde 800.166.654, e garantisce un servizio attivo nei giorni feriali, dalle 8 alle 18, non solo per informare sui diritti ma anche sullo stato di avanzamento dei reclami di seconda istanza presentati dai consumatori.
- 2.12 Nel solo 2013 lo Sportello ha preso in carico 43.699 nuovi reclami e gestito 388.610 richieste di informazione telefoniche. Con riferimento ai reclami, nel medesimo periodo nel 25% dei casi (circa 10.900) lo

---

<sup>4</sup> Con il termine "Seconda istanza" viene identificata la fase successiva alla presentazione del primo reclamo all'esercente.

<sup>5</sup> Con il termine *prosumer* vengono indicati i clienti finali che, oltre che essere consumatori finali di energia, sono anche produttori con impianti nella propria disponibilità, con potenza fino a 10 MW.

<sup>6</sup> Successivamente modificato dalle deliberazioni 162/2013/E/com e 286/2014/E/com.

Sportello ha richiesto ai clienti o ai loro delegati di provvedere ad inoltrare il proprio reclamo all'esercente, od attenderne la risposta, perché il reclamo era stato inoltrato allo Sportello prima che si concludesse il tempo a disposizione dell'operatore per rispondere direttamente (c.d. reclami irregolari) e in un ulteriore 27% dei casi (circa 11.844) di completare le informazioni necessarie per valutazione il reclamo (c.d. reclami incompleti). In circa 11.834 casi il cliente o il suo delegato non hanno dato seguito alla richiesta di regolarizzazione o completamento. Per un approfondimento sulle materie oggetto dei reclami ricevuti dallo Sportello si veda la Relazione annuale dell'Autorità.

- 2.13 Ad oggi lo Sportello ha garantito la gestione dei reclami chiusi nel corso del 2013 con un tempo medio di 53 giorni lavorativi (per reclami c.d. complessi, ossia che richiedono almeno un'interazione con l'esercente)<sup>7</sup>, mentre la *performance* del Call Center sia in termini di livelli di servizio che di tempi medi di attesa si è attestata al di sopra degli standard minimi generali fissati per il Call Center con un buon riscontro anche in termini di qualità rilevata, infatti il 96% di coloro che hanno aderito all'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" (43% del totale dei clienti che hanno chiamato) si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto.

#### Il Servizio Conciliazione clienti energia

- 2.14 Il Servizio Conciliazione è operativo dal 1 aprile 2013 , è finanziato tramite i Conti Qualità, è gratuito per il cliente finale e interamente on-line, garantisce al consumatore la possibilità di trovare un accordo extragiudiziale con il proprio esercente tramite l'incontro delle parti alla presenza, in una stanza virtuale, di un conciliatore terzo. Gli argomenti trattati possono anche non essere oggetto di specifica regolazione, ad eccezione di aspetti fiscali o tributari.
- 2.15 Anche l'accesso al Servizio Conciliazione si fonda sul medesimo presupposto dei reclami allo Sportello: la presenza di un preventivo reclamo al venditore/distributore; mentre, nella sua attuale fase di messa a punto, diversamente dallo Sportello, può coinvolgere direttamente solo gli operatori che abbiano aderito alla procedura attivata dal cliente finale (volta per volta o si siano vincolati all'adesione con vincolo biennale) o indirettamente solo i distributori che siano stati interpellati dai venditori in qualità di ausilio tecnico. Per raggiungere un

---

<sup>7</sup> Occorre considerare che gli scostamenti tra le previsioni di nuovi casi in arrivo o di ritorni da esercenti e clienti e i loro volumi effettivi generano giacenze di gestione. Al 31 dicembre 2013 la giacenza complessiva relativa ai casi pervenuti nel 2013 intorno ai 4.300 casi, di cui 825 privi anche di una prima azione.

accordo, le parti hanno a disposizione 90 giorni solari, prorogabili al massimo per altri 30 giorni in situazioni eccezionali.

- 2.16 Entrando nel dettaglio delle 1.002 domande di ammissione presentate al Servizio nei primi 12 mesi di operatività, il 76% è risultato ammissibile e il 24%, invece, inammissibile per mancata integrazione della documentazione richiesta entro 7 giorni o per mancato rispetto dei tempi previsti per l'inoltro della richiesta al Servizio. Delle domande considerate ammissibili, nel 47% dei casi l'operatore ha aderito alla conciliazione. L'88% di queste domande (pari a 315 casi) si è concluso con un accordo tra le parti, con un tempo medio di risoluzione pari a 62 giorni solari. Anche con riferimento a tale servizio, sono già in corso azioni finalizzate a consolidarne la funzionalità, al di là dell'attuale fase sperimentale (documento per la consultazione 377/2014/E/com). In particolare, in prospettiva, si è orientati ad estendere la fruibilità del servizio sia ai *prosumer*, sia alle richieste degli esercenti. Inoltre si sta avviando un percorso per l'attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b) della legge 481/95<sup>8</sup>.

#### Il ruolo delle associazioni rappresentative dei clienti finali

- 2.17 Le associazioni che rappresentano i consumatori domestici, che possono essere parte in causa al loro fianco, sia nel presentare il reclamo all'esercente, sia nel presentare il reclamo allo Sportello sia nell'assisterli nella presentazione del modulo on line della procedura presso il Servizio Conciliazione ed eventualmente nel rappresentarli in sede conciliativa, hanno sviluppato autonomamente o con il sostegno dell'Autorità strumenti per supportare la tutela dei clienti domestici in particolare hanno definito con alcuni operatori specifici protocolli per migliorare la gestione dei reclami e hanno attivato procedure di conciliazione paritetica (circa 2.930 richieste nel 2013)<sup>9</sup>.
- 2.18 Non è noto quanti dei circa 500.000 reclami che hanno ricevuto gli operatori siano seguiti anche da una associazione di consumatori, mentre sul totale dei reclami inviati allo Sportello le associazioni pesano per il 10% circa, e poco più del 45% per le procedure attivate presso il Servizio Conciliazione.

---

<sup>8</sup> La legge 481/95 prevede che con uno o più regolamenti siano definiti “i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso l'Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio ... Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di differimento agli arbitrati, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”.

<sup>9</sup> Fonte Consumers' Forum 2014.

- 2.19 I numerosi progetti proposti dall’Autorità a vantaggio dei consumatori e finanziati dal Ministero dello Sviluppo Economico attraverso il Fondo sanzioni<sup>10</sup>, hanno teso a rafforzare il ruolo delle associazioni dei consumatori a sostegno dei consumatori nei settori energetici attraverso la formazione, a diffondere la conoscenza dei principali diritti dei consumatori energetici e a sviluppare forme di assistenza più integrata. A questo ultimo profilo si può ricondurre il progetto “Diritti a viva voce”
- 2.20 Il progetto è stato selezionato con una procedura ad evidenza pubblica ed ha preso il via nel settembre 2011, coinvolgendo, fino al 31 dicembre 2013, 45 (ad oggi sono 31) sportelli fisici distribuiti sul territorio nazionale, appartenenti a 18 Associazioni parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).
- 2.21 L’obiettivo del progetto, finanziato per tre anni consecutivi è che gli sportelli mettano a disposizione personale appositamente formato sulle materie dell’energia, un sito internet dedicato ([www.energiadirittivivavoce.it](http://www.energiadirittivivavoce.it)) e un servizio di call center con Numero Verde gratuito (800-821212). Gli sportelli, oltre a fornire informazioni, assistono i consumatori finali nel presentare un reclamo al proprio venditore o, in seconda istanza, allo Sportello, così come per attivare la Conciliazione paritetica o il Servizio Conciliazione dell’Autorità. Le attività di carattere informativo coincidono, in larga parte, con quelle gestite dallo Sportello tramite il proprio Call Center. Il valore aggiunto degli sportelli del progetto “Diritti a viva voce” rispetto agli altri sportelli territoriali e non delle associazioni dei consumatori che ugualmente assistono i clienti finali e la più marcata “specializzazione energetica”.
- 2.22 Considerando le telefonate al Numero Verde e le richieste presso gli sportelli fisici dedicati, il servizio offerto dal progetto “Diritti a viva voce” ha registrato fra il 6 settembre 2011 e il 30 settembre 2013, n. 23.688 contatti, di cui il 44,18% telefonici, il 45,23% “a voce” e il 10,49% tramite fax o e-mail.
- 2.23 Le associazioni che rappresentano i clienti non domestici (in particolare per l’ambito di riferimento di questo documento le PMI) assistono questi ultimi prevalentemente attraverso i propri servizi interni, tuttavia l’Autorità ha siglato con le principali associazioni un Protocollo di intesa, finanziato in parte con fondi della medesima Autorità, che persegue gli obiettivi di migliorare l’informazione nella disponibilità

---

<sup>10</sup> E’ il Fondo costituito presso il Ministero dello sviluppo economico ai sensi del decreto legge 14 marzo 2005, n.35 convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n.80.

delle piccole imprese e di promuovere attività orientate a rafforzarne la capacitazione e l'accesso alle procedure disponibili per la soluzione delle controversie in materia di erogazione del servizio.

### **3. Criticità e aspetti suscettibili di efficientamento**

- 3.1 Gli strumenti a tutela del consumatore, avviati in momenti diversi, hanno tutti ormai superato la fase di prima sperimentazione evidenziando alcune criticità. Si impone pertanto la necessità di analizzarli nel loro complesso con riferimento al grado di conseguimento degli obiettivi che si erano prefissati, alle reciproche interazioni, alle cause di criticità, con il fine di evidenziare possibili nuovi paradigmi di sviluppo in un'ottica di semplificazione per il cliente finale e di riduzione dei costi complessivi associati alla gestione delle controversie. Per far questo occorre riepilogare i passaggi o livelli che un cliente oggi si trova ad affrontare quando ha un problema con il proprio fornitore, successivamente questo consentirà di individuare, livello per livello, le principali criticità. La molteplicità degli strumenti che concorrono allo stesso obiettivo - la risoluzione della controversia - può in linea di principio essere valutato positivamente (consente ad ognuno di scegliere lo strumento più adeguato alle proprie esigenze), ma può anche generare sostanziali diseconomie, questo documento si propone di ridurre queste ultime.
- 3.2 Il 1° livello che il cliente deve affrontare quando ritiene di aver subito un disservizio afferisce alla sfera contrattuale e al rapporto diretto con il suo fornitore. La soluzione a questo livello può risultare complicata dal fatto che in realtà i soggetti che concorrono al disservizio in molti casi potrebbero essere due e cioè il distributore e venditore. Il cliente ha poi a disposizione un 2° livello oggi prevalentemente in capo al Regolatore dove può richiedere di trattare i casi in cui il rapporto diretto non ha dato risultati. A questo livello il cliente si trova oggi a dover scegliere fra procedure fra di loro alternative della cui efficacia, nonché dei possibili risultati ottenibili, forse non ha ancora piena consapevolezza. Non sempre poi è informato della disponibilità di vie alternative ulteriori che sono il risultato di accordi migliorativi negoziati direttamente fra singoli operatori ed associazioni di rappresentanza dei consumatori (domestici o PMI) che potrebbero consentirgli di ottenere buoni risultati soprattutto nell'interazione al 1° livello, ma anche nella eventuale scelta di una procedura di 2° livello non gestita dal Regolatore.
- 3.3 Con riguardo al 1° livello di reclamo, in cui l'incentivo all'efficienza e all'efficacia è costituito attualmente dalla struttura degli standard di qualità specifici e generali che gli operatori sono tenuti a rispettare, la

prima evidenza che emerge è quella che non sempre le risposte dei venditori/distributori ai reclami di prima istanza possono configurarsi come esaustive o, per lo meno, come compiutamente motivate. E questo per diversi motivi: un uso eccessivo della standardizzazione delle risposte, poca chiarezza/incompletezza nel documentare le origini del disservizio lamentato o l'assenza del disservizio da parte del venditore e dall'altra parte poca chiarezza nella formulazione del reclamo, un uso a volte strumentale delle risposte interlocutorie finalizzato, dal lato venditore, ad acquisire maggior tempo per la risoluzione del problema senza incorrere nel pagamento degli indennizzi, o, dal lato cliente, a procrastinare le proprie ottemperanze. Queste criticità sono particolarmente delicate, perché è proprio al livello di prima istanza che dovrebbero trovare soluzione la gran parte delle controversie.

- 3.4 Circa le criticità associate al 2° livello, in cui l'efficienza ed efficacia nella trattazione del reclamo dipendono non solo dall'efficienza della struttura che tratta il reclamo, ma anche dalla qualità dell'interazione (soprattutto documentale) con il cliente finale (o l'associazione che lo rappresenta) e l'operatore, un'evidenza che emerge dai riscontri disponibili è la non trascurabile numerosità dei reclami che pervengono allo Sportello non completi dei dati minimi necessari per una efficace lavorazione o che non possono essere presi in carico per il mancato rispetto della procedura che richiede l'invio del reclamo dopo aver ricevuto la risposta del venditore o scaduto il tempo a disposizione del venditore per rispondere. Anche per il Servizio Conciliazione si rileva un consistente numero di istanze incomplete. Tali dati sembrerebbero suggerire la necessità di una guida assistita del cliente finale nella fase di predisposizione del reclamo sia verso l'operatore sia verso lo Sportello o il Servizio Conciliazione.
- 3.5 La criticità di cui al precedente punto è accompagnata, per quanto riguarda i reclami rivolti allo Sportello o le istanze al Servizio Conciliazione, anche dal fatto che non è del tutto chiara nei clienti finali la consapevolezza della diversa portata e finalità degli strumenti a disposizione per risolvere il proprio problema una volta esperito senza successo il primo tentativo presso il proprio fornitore; sebbene l'introduzione del principio di alternatività abbia contenuto i costi per il sistema, permane nel consumatore un'alea di incertezza su quale sia la scelta più efficace in riferimento ad una sua specifica esigenza e un rischio per il sistema di non intercettare a pieno le procedure doppie.
- 3.6 Anche in termini di costi, le soluzioni attualmente adottate potrebbero non risultare ottimali almeno sotto quattro punti di vista:

- a. l'interagire della regolazione e dell'autoregolazione sia pure tendenzialmente orientato ad un effetto virtuoso potrebbe comportare costi "eccessivi" (anche se consapevolmente assunti) per gli operatori soprattutto per quelli che si possono trovare impegnati su più tavoli per la medesima problematica anche per reclami per i quali non sono stati direttamente interessati dal cliente finale o per i quali non sono ancora decorsi i termini;
- b. il finanziamento dei progetti diretti alle associazioni dei consumatori a valere sul fondo sanzioni o a bilancio dell'Autorità senza una valutazione stringente dei ritorni in termini di efficienza delle procedure e di efficacia degli interventi potrebbe non risultare congruente;
- c. le risposte incomplete e/o dilatorie degli operatori e i reclami irregolari generano costi che si ribaltano anche su altri servizi;
- d. la contenuta informatizzazione dei rapporti relazionali e delle interazioni tra i soggetti, per sua natura, rappresenta una poco efficace gestione delle risorse.

3.7 Infine, non si possono tralasciare i seguenti aspetti:

- a. non tutti gli strumenti disponibili hanno valore universale (cioè sono disponibili a tutti i clienti vulnerabili, nella stessa misura e in tutto il territorio nazionale). In questa prospettiva deve essere anche riconsiderata la natura volontaria della partecipazione ad alcuni strumenti, così come, simmetricamente, va valutata l'opportunità che anche i venditori possano attivare gli strumenti di risoluzione dei contenziosi (sebbene onerosamente), alternativi alla via giudiziaria;
- b. proprio per rappresentare una efficace alternativa alla soluzione giudiziaria, l'insieme degli strumenti attualmente disponibile è ancora carente in alcune funzionalità. Si pensi ad esempio alla necessità di dare piena attuazione a quanto previsto dal d.lgs. 481/95, all'articolo 2, comma 24, lettera b);
- c. l'evoluzione normativa, da un lato, ha allargato il campo dei settori regolati dell'Autorità, dall'altro ha introdotto più puntuali indicazioni in termini di Codice del consumo e di ripartizione di competenze fra Autorità di regolazione e Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di tutela dei consumatori. Tutto ciò richiede di valutare sia l'estensione del servizio di assistenza al consumatore (anche al settore idrico ad esempio), sia di chiarirne il ruolo e la funzione in riferimento al d.lgs. 21/14.

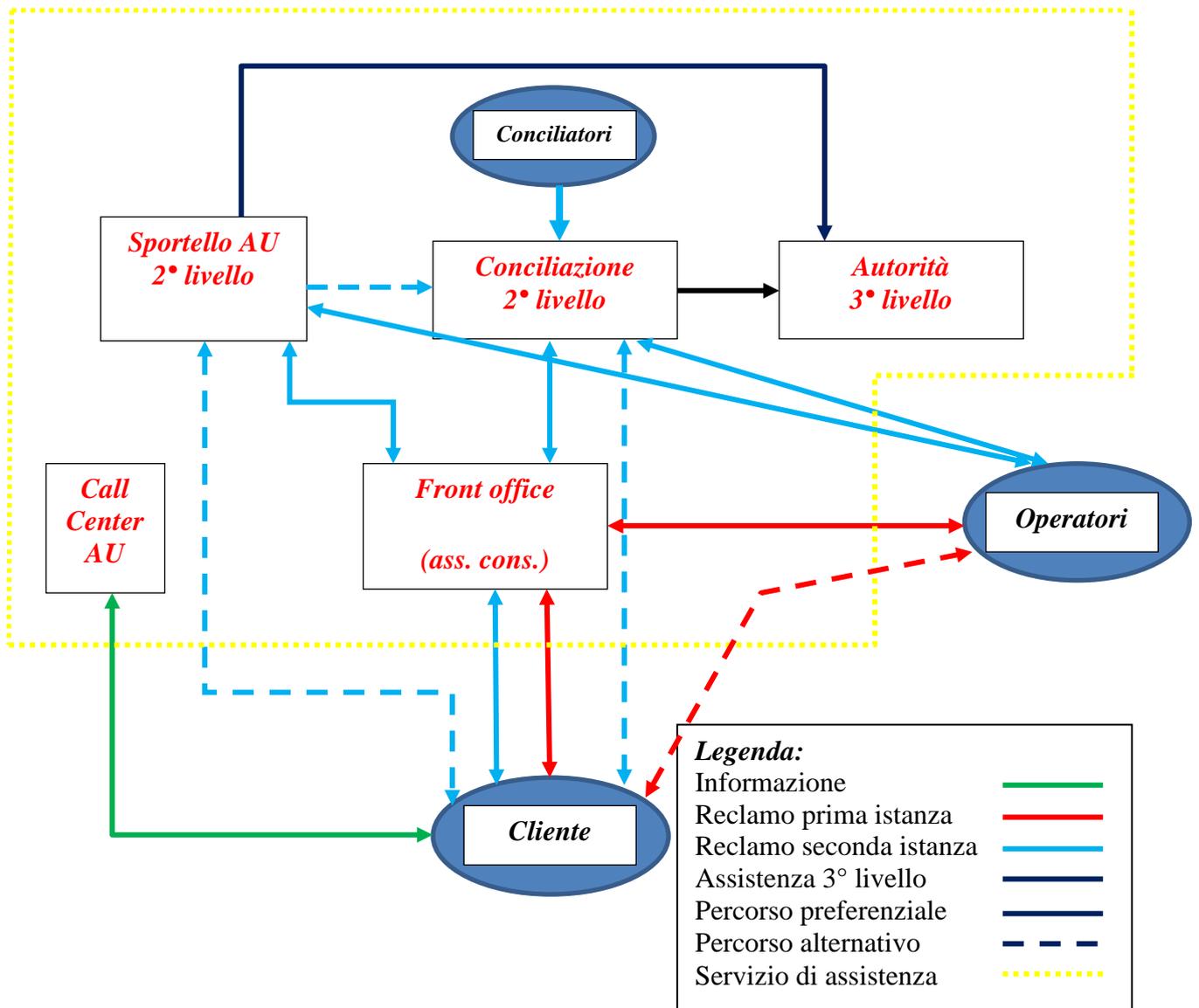
- 3.8 Attualmente la copertura dei costi è garantita: dal gettito di opportune componenti tariffarie (e, di conseguenza, a carico dell'insieme dei clienti finali), da finanziamenti di specifici progetti (es Il Fondo sanzioni), dagli esercenti e dalle quote associative raccolte dalle associazioni dei consumatori. Ma un sistema di tutela, stabile ed organico, necessita anche della definizione di una più precisa e certa fonte di finanziamento, che permetta una programmazione di lungo respiro.

## **PARTE II – MODELLI DI RIFERIMENTO**

### **4. Modello 1: strumento unitario di assistenza**

- 4.1 La caratteristica che differenzia questo modello da quelli proposti di seguito è la riorganizzazione degli strumenti di assistenza attualmente disponibili ai clienti vulnerabili per la trattazione dei loro reclami. La descrizione che segue pertanto non affronta il tema della qualità delle risposte degli esercenti alla prima istanza (tema per il quale si rimanda ai modelli successivi), ma si sofferma sugli aspetti organizzativi e relazionali di tali strumenti.
- 4.2 Lo schema organizzativo e relazionale, illustrato in Figura 1, prevede che l'assistenza ai clienti vulnerabili venga assicurata, già a partire dall'inoltro del primo reclamo all'operatore, da un unico strumento (a sua volta costituito da una serie di funzioni coordinate) con il quale il cliente si interfaccia.

Figura 1



- 4.3 La struttura del modello è basata sui seguenti criteri:
- a. L'assistenza al cliente vulnerabile è fornita da un sistema integrato i cui diversi passaggi sono monitorati da un sistema informatico centralizzato.
  - b. Il cliente che avesse necessità di assistenza, può interagire con il sistema:
    - i. per chiedere informazioni e ricevere indicazioni tramite un Call Center unico centralizzato;
    - ii. per presentare istanza di reclamo.
  - c. Per presentare istanza di reclamo, il cliente finale potrà accedere al sistema di assistenza:
    - i. direttamente tramite canale informatico con portale dedicato (accesso diretto *on-line*) o tramite il *front office* che rende disponibili anche i canali di accesso tradizionali (sportello fisico, fax, posta, ecc.);
    - ii. nel caso di passaggio attraverso il *front office*, il cliente finale potrà fornire mandato<sup>11</sup> all'operatore del *front office* per seguire la pratica fino alla conclusione dell'iter, fatta salva la facoltà di revocare il mandato stesso;
    - iii. il cliente vulnerabile potrà chiedere assistenza al *front office* sia a livello di prima istanza<sup>12</sup> sia, dopo avere interagito direttamente con la controparte contrattuale, a livello di seconda istanza.
  - d. Il *front office* ha cinque compiti essenziali:
    - i. informare/assistere e poi rappresentare il cliente finale nella presentazione all'operatore del reclamo di prima istanza;
    - ii. supportare il cliente finale nell'interpretazione degli esiti della prima istanza;
    - iii. in caso di risposta insoddisfacente o mancante alla prima istanza, predisporre la documentazione necessaria alle eventuali fasi successive;
    - iv. come mandatario, seguire la pratica in tutte le fasi previste fino alla conclusione della medesima, dandone riscontro al cliente finale;

---

<sup>11</sup> Il mandato comporta che lo sportello territoriale interloquisce in sostituzione del cliente finale con gli esercenti (nella fase di prima istanza) e con le sezioni successive (se l'iter prosegue nella fase di seconda istanza).

<sup>12</sup> Come attualmente previsto, la prima azione obbligatoria è la presentazione del reclamo direttamente alla controparte contrattuale (tipicamente il venditore). Solamente in mancanza di risposta o con risposta immotivata/non esaustiva il cliente finale può presentare istanza ulteriore (seconda istanza) per la risoluzione del contenzioso attraverso gli strumenti resi disponibile dai provvedimenti dell'Autorità.

- v. monitorare, con la collaborazione del cliente finale che si è affidato allo sportello medesimo, che le soluzioni individuate vengano effettivamente applicate, segnalando allo Sportello i mancati adempimenti per i seguiti di competenza.
- e. Il ruolo di *front office*, è costituito da un *network* di sportelli territoriali che: deve essere riconoscibile ed accessibile ai consumatori, deve poter garantire il dovuto presidio territoriale e deve essere in grado di garantire la necessaria interazione sia con gli operatori, sia con gli altri sportelli, sia con i soggetti operanti al 2° livello. La soluzione più agevole, ma non esclusiva; per assicurare i requisiti appena esposti è che questi sportelli vengano gestiti dalle Associazioni dei consumatori (domestici o PMI) e, di conseguenza, costituiscano gradualmente una sorta di rete inter-associativa.
- f. Affinché il *front office* risulti uno strumento efficace, è indispensabile che gli sportelli territoriali:
  - i. siano aperti e accessibili a tutti, senza condizionamenti di natura associativa;
  - ii. siano selezionati sulla base di una serie di caratteristiche minime che ne garantiscano la funzionalità;
  - iii. operino conformemente a ben definite indicazioni stabilite dall’Autorità;
  - iv. costituiscano una rete interconnessa, dove passano emergere centri specializzati la cui competenza è messa a disposizione dell’intera rete.
- g. Il 2° livello di assistenza è assicurato dagli attuali strumenti: lo Sportello e il Servizio Conciliazione, che continuano, sostanzialmente, ad operare in continuità con le attuali disposizioni, modificando le procedure relazionali per adattarle ad una situazione in cui l’interlocuzione con il cliente vulnerabile avverrà o per via informatica o tramite mandatario (*front office*). Sarà compito del *front office* e/o del cliente finale individuare quale tra i due strumenti è quello più attinente alla pratica in oggetto, fermo restando l’attuale principio di alternatività tra Sportello e Servizio Conciliazione (fatta salva una ulteriore valutazione dello Sportello, se il cliente finale possa avere una soddisfazione maggiore attivando il Servizio Conciliazione).
- h. Questo modello ipotizza anche che, nel sistema di assistenza, si debba convergere verso un unico Servizio Conciliazione, conforme alle prescrizioni della direttiva 2013/11/CE, che dovrà essere recepita entro luglio 2015. Le Conciliazioni paritetiche, pertanto:

- i. o continueranno ad operare come uno strumento ulteriore a disposizione delle associazioni dei consumatori, ma al di fuori del sistema integrato di assistenza proposto con il presente modello<sup>13</sup>;
  - ii. oppure si dovranno conformarsi agli standard previsti dalla direttiva 2013/11/CE.
- i. Ove il 2° livello non risolva il contenzioso o non si traduca in un accordo tra le parti, dovrebbe essere possibile accedere ad un 3° livello di giudizio, gestito direttamente dall’Autorità. Tale giudizio sarebbe opportuno avesse valenza dirimente obbligatoria sul modello di quella ora prevista per le controversie relative alla rete sulla base della deliberazione 188/2012/E/com<sup>14</sup> o in attuazione dell’articolo 2, comma 24, lettera b) della 481/95, ma potrebbe anche limitarsi (certamente in una prima fase sarà così) ad un giudizio terzo, che una delle parti può richiedere, anche in vista di future azioni di natura giudiziaria.
- 4.4 L’organicità del modello proposto si basa sull’assunto che ci sia l’unicità dei sistemi ausiliari, in particolare dovranno essere previste e definite:
- a. procedure relazionali uniche tra tutti i soggetti coinvolti, ivi comprese quelle con gli operatori;
  - b. un unico sistema ITC che sovrintende tutti gli scambi di informazioni;
  - c. un unico sistema di rendicontazione e controllo della qualità;
  - d. una funzione di abilitazione a partecipare al sistema. Le singole “caselle” che comporranno il sistema dovranno rispondere a requisiti minimi di capacità operativa per poter essere incluse nel sistema;
  - e. un unico Call Center (esclusi quelli delle imprese) titolato a: fornire le informazioni richieste, indirizzare i clienti finali verso l’operatore più qualificato a risolvere la problematica prospettata e fornire informazioni sullo stato delle pratiche;
  - f. una funzione centralizzata di riconoscimento dei costi e di autorizzazione alle relative coperture.
- 4.5 Il sistema ITC rappresenta il *framework* del sistema e dovrà almeno assicurare:
- a. l’acquisizione e la protocollazione dei documenti;

---

<sup>13</sup> Il modello non esclude l’esistenza di strumenti paralleli. Sportelli non compresi nel sistema, accordi bilaterali basati su opportunità commerciali, canali di contatto più o meno formali potrebbero continuare a sopravvivere, però al di fuori del sistema garantito da procedure codificate e di costi riconosciuti, proposto nel presente documento.

<sup>14</sup> Approvazione della disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione (articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93).

- b. la tracciatura dell'iter di ciascuna pratica;
- c. la gestione uniforme delle pratiche (anche tramite modelli standard);
- d. con riferimento all'attività degli sportelli territoriali, la creazione di una *knowledge base* tale da poter essere consultata dagli altri sportelli, al fine di rendere il più possibile omogenea la gestione. Potrebbe essere utile che il sistema ITC sia predisposto per rendere fruibili anche strumenti di *e.learning*;
- e. la valutazione dei livelli prestazionali.

### Spunti per la discussione

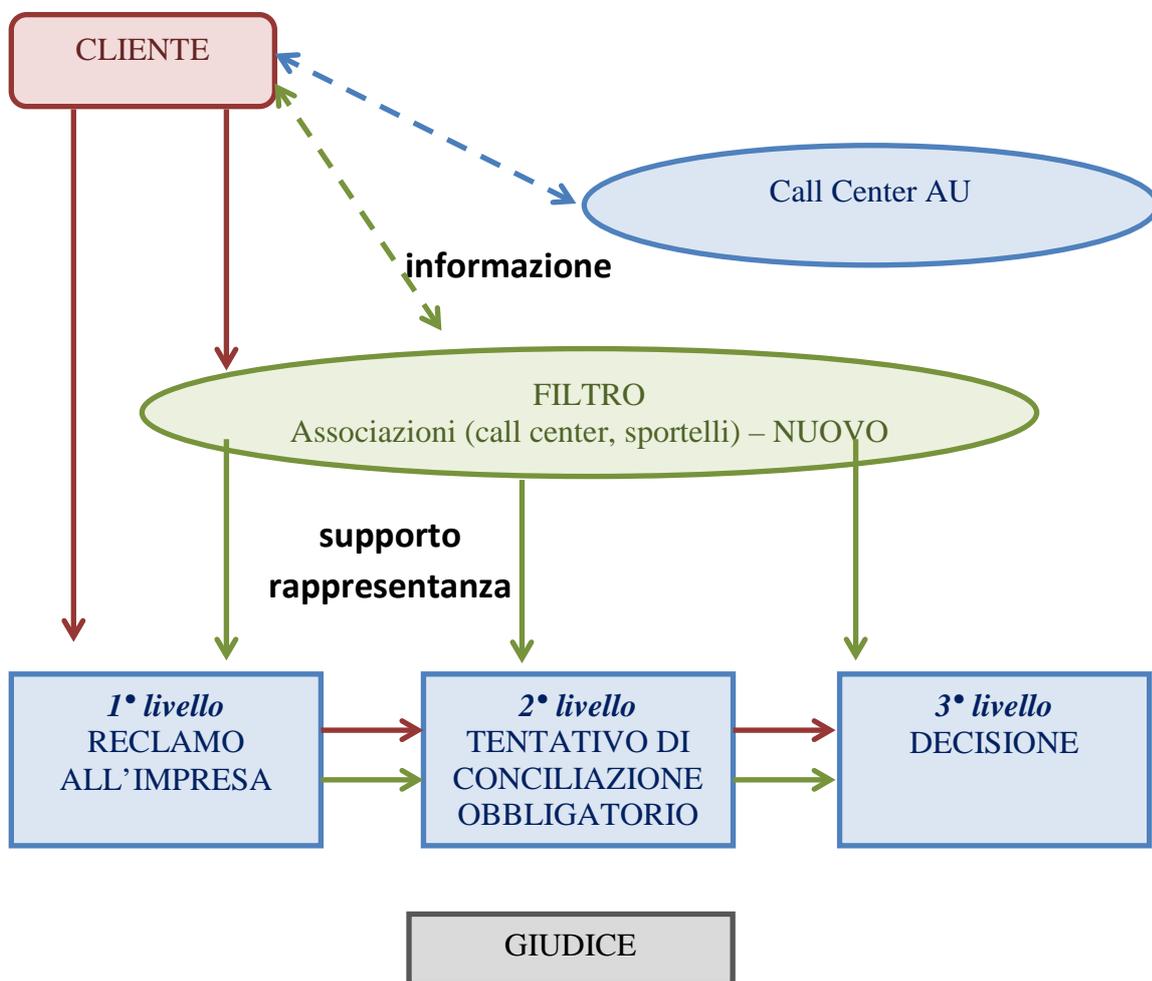
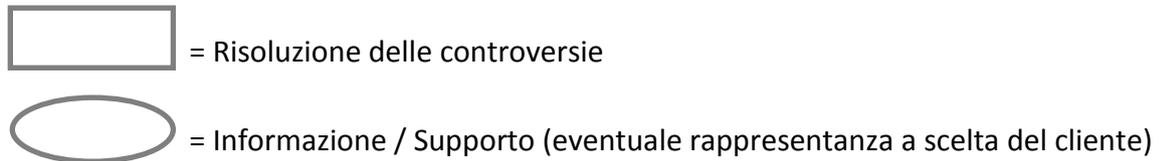
- Q1.** *Con riferimento allo schema proposto, quali obiezioni o commenti si ritiene utile proporre?*
- Q2.** *In particolare, si ritiene che l'inclusione, nel sistema, della trattazione dei reclami di prima istanza presenti controindicazioni? Di che natura e per quali motivi?*
- Q3.** *Si ritiene corretto prevedere che l'interazione diretta tra il cliente finale e gli organismi preposti alla risoluzione del contenzioso al 2° livello di assistenza avvenga esclusivamente per via informatica, in modo da utilizzare filtri automatici per controllare la qualità del materiale fornito (sostituendo, in tal modo, il controllo di congruenza dello sportello territoriale)?*
- Q4.** *Si condivide l'indicazione di affidare allo Sportello la gestione del Call Center centralizzato? In caso contrario, quale alternativa si ritiene migliore e per quali motivi?*
- Q5.** *Si condivide l'ipotesi di affidare ad un unico sistema informatico centralizzato il coordinamento dell'intero sistema di assistenza? in caso affermativo, quali altre o diverse funzioni dovrebbe svolgere?*
- Q6.** *Si condivide l'ipotesi di affidare all'AU la realizzazione e gestione del sistema ICT centralizzato?*
- Q7.** *Si ritiene che esistano altre realtà, oltre alle Associazioni dei consumatori, in grado di assicurare un'efficace rete di sportelli territoriali e per quali motivi? Più in generale si ritiene che il front office possa essere costituito da una pluralità di "sportelli territoriali" rappresentativi dei diversi interessi dei consumatori finali?*
- Q8.** *Con riferimento alle attività previste per gli sportelli territoriali, si condivide quanto prospettato? Quali diverse o ulteriori attività si ritiene possano essere assegnate agli sportelli territoriali?*
- Q9.** *Con riferimento alla conciliazione paritetica, si condivide la proposta di prevedere, a regime, che il Servizio Conciliazione e le Conciliazioni paritetiche convergano verso un unico istituto?*
- Q10.** *Si condivide la prospettiva che possa essere previsto per l'Autorità un ruolo di "giudice di ultima istanza"? Quali si ritiene siano i motivi a favore o contrari ad un'ipotesi di questo tipo?*
- Q11.** *E' presumibilmente insostenibile, dal punto di vista economico e organizzativo, una soluzione che preveda che ogni singola pratica non risolta possa essere gestita al 3° livello dall'Autorità. Si ritiene sia necessario prevedere dei criteri o che limitino*

*l'accesso a questo livello delle sole pratiche rilevanti o che prevedano la limitazione degli argomenti per i quali è ammesso il 3° livello. Quali dovrebbero essere le materie e le condizioni per accedere al 3° livello di assistenza?*

## **5. Modello 2: centralità dell'ADR**

- 5.1 Le caratteristiche principali di questo modello sono costituite da:
- a. interventi sugli strumenti e sulla disciplina oggi preposti sia al 1° che al 2° livello di trattazione dei reclami;
  - b. centralità al 2° livello delle procedure ADR;
  - c. previsione di un possibile 3° livello dirimente;
  - d. azioni e progetti diretti a rafforzare l'assistenza ai consumatori.
- 5.2 Questo modello pur prevedendo un efficientamento anche delle procedure di 1° livello, contempla un sistema informativo integrato solo al 2° ed eventualmente 3° livello, lasciando la tracciatura informatica dei primi reclami agli operatori al CRM degli operatori, mentre per la "guida assistita" al cliente finale si basa sull'assunto che il rafforzamento dell'assistenza si sviluppi, oltre che con il rafforzamento delle informazioni disponibili in rete e attraverso il Call Center, su una ulteriore professionalizzazione di un nucleo di sportelli delle associazioni dei consumatori.
- 5.3 Lo schema organizzativo, illustrato in Figura 2, prevede che l'assistenza ai clienti venga assicurata in sequenza da una serie di soggetti (che operano sulla base di procedure definite) con il quale il cliente si interfaccia direttamente o assistito.

**Figura 2**



Il reclamo all'impresa costituisce la prima fase necessaria del percorso verso la soluzione del problema. Revisione della qualità commerciale

In caso di mancata soluzione del problema, tentativo di conciliazione obbligatoria (prima del ricorso presso il giudice o ai ai fini dell'accesso al livello decisorio) con conciliazioni conformi Direttiva ADR.

Livello decisorio presso AEEGSI o in avvalimento

- 5.4 Con riferimento alla regolazione della qualità commerciale relativa alla gestione dei reclami (di vendita e di distribuzione) il modello prevede che possano essere rivisitate, anche in relazione alle criticità sottolineate al precedente capitolo 3 queste tre linee:
- a. modalità di inoltro e presentazione dei reclami da parte dei clienti finali;
  - b. ridefinizione delle responsabilità del distributore e del venditore nel caso di reclami complessi;
  - c. criteri di completezza e tempestività delle risposte.
- 5.5 L'intervento su queste tre linee potrebbe consentire, fatti salvi gli obblighi di registrazione e *accountability* attualmente già previsti in capo agli operatori, di migliorare la qualità documentale dei reclami, la certezza del ricevimento e dei tempi di risposta, la qualità della risposta e l'affidabilità degli impegni assunti.
- 5.6 Infine, in relazione alla presenza di protocolli di autoregolazione fra imprese ed associazioni dei consumatori (domestici o PMI) che abbiano fra gli obiettivi anche la gestione dei reclami, il modello prevede che questi ultimi possono trovare una valorizzazione nella misura in cui fissino criteri migliorativi rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità disponibili per tutti i clienti dell'operatore e non solo per i soci delle associazioni.
- 5.7 Per quanto attiene alla centralità della conciliazione, in relazione all'efficientamento della trattazione dei reclami al 2° livello il modello proposto ha forti analogie con quanto già attuato dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (di seguito: AGCOM), sebbene i presupposti normativi siano diversi. La legge 249/1997<sup>15</sup> prevedendo il tentativo obbligatorio di conciliazione ha dato mandato alla stessa AGCOM per la definizione del regolamento delle controversie, mentre la legge 481/95 prevede l'emanazione di uno o più regolamenti governativi emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1 della legge 400/88. Va inoltre rilevato che diversità fra i due settori attengono anche alla numerosità degli esercenti interessati e alle tipologie di

---

<sup>15</sup> Legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", Art. 1 comma 11: *L'Autorità disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti ed un soggetto autorizzato o destinatario di licenze oppure tra soggetti autorizzati o destinatari di licenze tra loro. Per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.*

controversie, apparentemente più seriali per quanto riguarda le telecomunicazioni.

5.8 Nel modello ipotizzato:

- a. il cliente finale insoddisfatto delle risposte fornite dal suo operatore (1° livello) effettua un tentativo obbligatorio di conciliazione (2° livello) presso il Servizio Conciliazione o altro organismo conforme alle previsioni della Direttiva ADR di prossimo recepimento (comprese eventualmente le procedure paritetiche). Non deve scegliere fra strumenti alternativi e le modalità di inoltro delle pratiche sono standard ed elettronicamente tracciate;
- b. qualora la conciliazione non avesse esito positivo, è disponibile una 3° livello decisorio presso l’Autorità o presso un organismo in avvalimento,. Questa terza istanza, analoga al processo decisorio previsto per AGCOM, dovrebbe essere direttamente prevista nel Regolamento ex art. 24 della legge 481/95 che per le conciliazioni prevede una prima e una seconda istanza;
- c. il trasferimento della pratica alla fase decisoria, qualora i soggetti parte della conciliazione desiderino avvalersene, si può ipotizzare avvenga a carico della segreteria di conciliazione ed in modalità informatica;
- d. la segreteria di conciliazione, oltre ai compiti ordinari, ha una funzione di reportistica importante, non solo sui numeri ex post delle procedure concluse, ma anche nella produzione di un report di rassegna delle problematiche in entrata (non sulle soluzioni adottate per risolvere il conflitto) da trasferire all’Autorità come contributo alla regolazione; in questo senso potrebbe essere reinterpretata ” la valutazione reclami” di cui all’articolo della 481/95.

5.9 Lo Sportello, in questo modello, mantiene la gestione diretta di alcune procedure speciali completamente codificate:

- a. CMOR di cui alla deliberazione 99/2012/R/eel;
- b. contratti non richiesti;
- c. una procedura speciale Bonus (le casistiche bonus sono facilmente standardizzabili);
- d. una eventuale procedura che derivasse dall’implementazione del Decreto Legislativo 4 luglio 2014, n. 102 in tema di efficienza energetica;
- e. i reclami collettivi di associazioni esponenziali.

- 5.10 Per quanto riguarda la guida assistita dei clienti finali, nel modello qui prefigurato il sostegno alla guida assistita passa attraverso:
- a. il sostegno fornito alle associazioni dei consumatori domestici alla diffusione di sportelli sul territorio sempre più in grado di fornire l'assistenza già elencata al modello 1 (paragrafo 4.3 lettera d) attraverso il progetto *Diritti a viva voce*;
  - b. lo sviluppo di strumenti di capacitazione rivolti alle associazioni che rappresentano le PMI;
  - c. il potenziamento dell'informazione dedicata a tutti ai consumatori.
- 5.11 In particolare con riferimento alle associazioni dei consumatori domestici il percorso prefigurato è:
- a. conferma, per le associazione che rappresentano i consumatori domestici, del progetto *Diritti a viva voce* per le attività di cui al paragrafo 4.3 lettera d) previa verifica dei risultati conseguiti secondo predefiniti i criteri di qualità e grado di conseguimento degli obiettivi prefissati;
  - b. gli sportelli *Diritti a viva voce* sono individuati non solo come sostegno ai clienti, ma anche come “consulenza” nei confronti degli altri operatori e sportelli delle associazioni;
  - c. sempre a disposizione degli sportelli *Diritti a viva voce* un programma di formazione gestito direttamente dall'Autorità (anche in streaming, quindi senza costi ulteriori), una area web dedicata in cui postare domande e segnalare reclami collettivi sia verso l'Autorità che verso gli altri sportelli;
  - d. una rendicontazione, ai fini dell'erogazione del finanziamento, che dia conto non solo dei contatti direttamente avuti con i consumatori, ma anche delle consulenza gestita verso gli altri operatori delle associazioni.
- 5.12 Per le associazioni rappresentative delle PMI dovrà essere definito un progetto specifico che valorizzi la presenza territoriale.
- 5.13 Infine in questo modello è confermato il ruolo del Call Center dello Sportello per il consumatore come punto unico informativo nazionale ai sensi delle direttive. Tale ruolo può essere rafforzato nell'assistenza diretta al cliente alla formulazione del reclamo o al reindirizzamento per questa attività agli sportelli che si qualificheranno nell'ambito del nuovo progetto *Diritti a viva voce*.

### Spunti per la discussione

- Q12.** *Si condivide l'ipotesi di un approccio sequenziale alla trattazione dei reclami e delle controversie eliminando l'alternatività fra procedure al cosiddetto 2° livello? Se no, quale diverso approccio potrebbe essere utilizzato?*
- Q13.** *Si condividono le linee di revisione della qualità commerciale relativa ai reclami? Se no, quali altri aspetti della regolazione dei reclami potrebbero essere rivisti per perseguire l'obiettivo di ridurre i costi della mancata soluzione del problema al cosiddetto 1° livello?*
- Q14.** *Si ritiene che la razionalizzazione della trattazione dei reclami al 2° livello con l'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione e l'individuazione di alcune procedure speciali possa ridurre i tempi ed i costi del contenzioso? Se no per quali motivi?*
- Q15.** *Con riferimento alle attività previste per rendere disponibile una guida assistita ai consumatori si ritengono sufficientemente articolate? Quali altre misure potrebbero essere attivate?*

## 6. Modello 3: miglioramento dell'efficacia del modello attuale

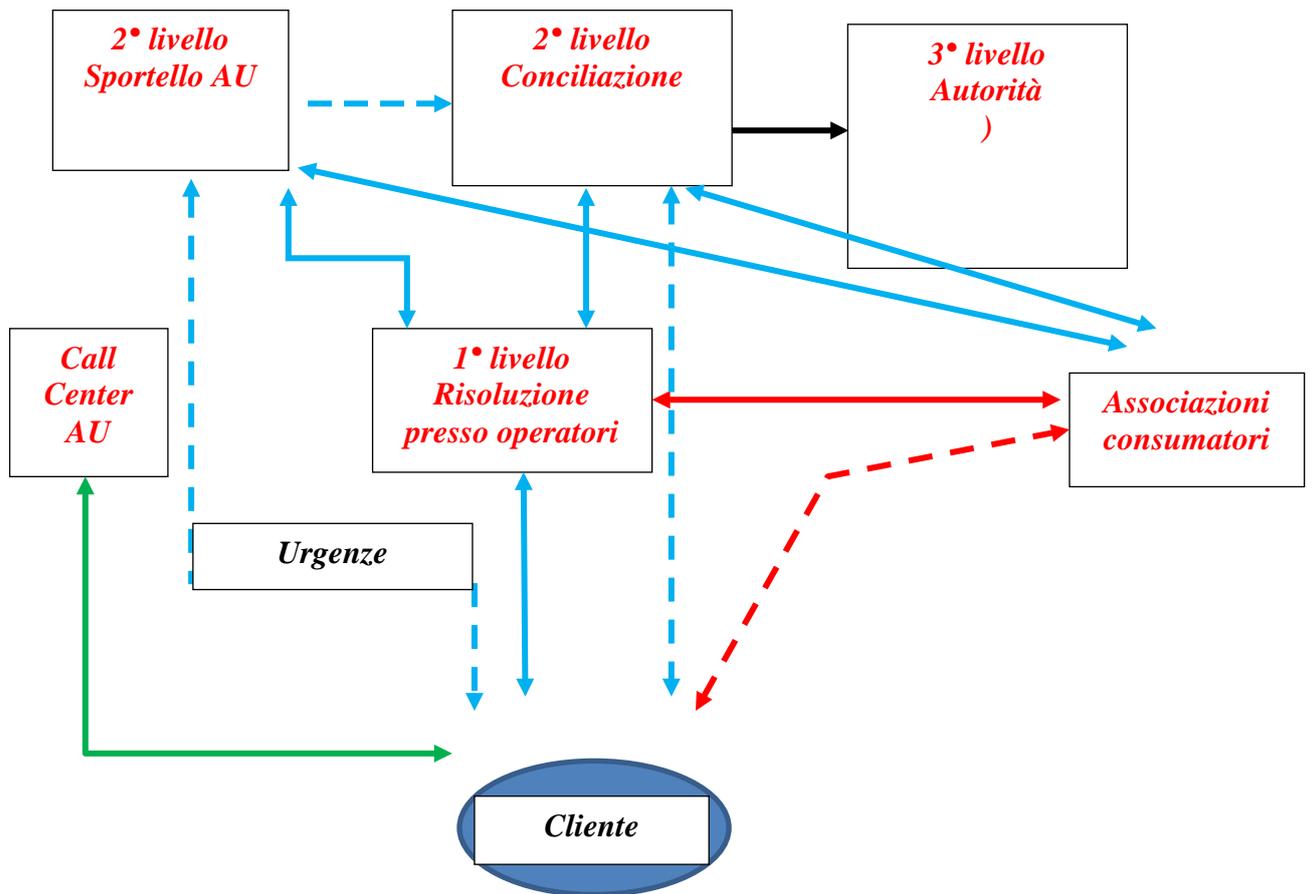
- 6.1 Questo modello si caratterizza per contenere i maggiori elementi di continuità con il contesto attuale e prevede:
- a. una revisione della regolazione della qualità di risposta ai reclami (sia per i venditori che per i distributori), sulla base delle linee già delineate al Modello 2 paragrafo 5.4;
  - b. di mantenere al 2° livello l'alternatività tra Sportello e procedura di conciliazione (Servizio Conciliazione o altra procedura conforme alla direttiva ADR) rafforzando i controlli incrociati al fine di evitare duplicazioni di procedure;
  - c. prefigurare un possibile 3° livello dirimente a valle delle procedure conciliative;
  - d. di procedere con le misure di efficientamento dello Sportello già individuate con la deliberazione 286/2014/E/com (a titolo di esempio, lo sviluppo di modalità informatizzate di presentazione dei reclami, il monitoraggio della qualità delle risposte degli esercenti) e periodicamente verificarne gli effetti per rafforzarle ulteriormente negli aspetti relativi alla completezza dei reclami e alla efficacia della soluzione;
  - e. di procedere con le misure di efficientamento del Servizio Conciliazione secondo gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione

- 377/2014/E/com e l'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione dando attuazione all'articolo 2, comma 24, lettera b) della legge 481/95 e al punto 2.2.4 del Regolamento di organizzazione<sup>16</sup>;
- f. di preservare la facoltà di scegliere anche procedure conciliative alternative purché conformi alla direttiva europea sulle ADR;
  - g. di potenziare gli strumenti che sostengono l'assistenza ai consumatori secondo quanto previsto per il modello 2 al paragrafo 5.11 e cioè:
    - i. il sostegno fornito alle associazioni dei consumatori domestici alla diffusione di sportelli sul territorio sempre più in grado di fornire l'assistenza già elencata al modello 1 (paragrafo 4.3 lettera d) attraverso il progetto *Diritti a viva voce*;
    - ii. lo sviluppo di strumenti di capacitazione rivolti alle associazioni che rappresentano le PMI;
    - iii. il potenziamento dell'informazione dedicata a tutti ai consumatori.
- 6.2 Questo modello, come il Modello 2, pur prevedendo un efficientamento anche delle procedure di 1° livello, contempla un sistema informativo integrato solo al 2° ed eventualmente 3° livello, lasciando la tracciatura informatica dei primi reclami agli operatori al CRM degli operatori.
- 6.3 Lo schema organizzativo, illustrato in Figura 3, prevede che il cliente direttamente o assistito:
- a. si rivolga inizialmente al proprio venditore con le modalità definite a valle dell'aggiornamento della regolazione della qualità commerciale di cui al paragrafo 5.4;
  - b. qualora insoddisfatto della risposta o mancata risposta del proprio fornitore possa scegliere tra ricorrere allo Sportello o orientarsi verso la conciliazione utilizzando le modalità previste, eventualmente ulteriormente efficientate;
  - c. in caso di fallimento del tentativo di conciliazione, si rivolga a un 3° livello decisorio presso l'Autorità o presso un organismo in avvalimento. Nelle more dell'introduzione del livello decisorio, il cliente possa eventualmente richiedere un parere o una relazione all'Autorità da utilizzare al successivo livello giudiziario.

---

<sup>16</sup> Deliberazione 27 marzo 2014 124/2014/A "Riassetto degli uffici di diretta collaborazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico", Allegato B

Figura 3



**Spunti per la discussione**

- Q16.** *Con riferimento allo schema proposto, quali obiezioni o commenti si ritiene utile proporre?*
- Q17.** *In particolare, si condivide l'ipotesi di mantenere una alternatività di strumenti al 2° livello? Se no e per quali motivi?*
- Q18.** *Quali altre misure di efficientamento dello Sportello e del Servizio Conciliazione, oltre quelle già individuate dall'Autorità si ritiene possibile implementare?*
- Q19.** *Si ritiene utile l'introduzione del parere/giudizio ultimo dell'Autorità? Se no, perché?*
- Q20.** *Si ritiene opportuno che il ricorso al giudizio/parere dell'Autorità, avvenga a valle di qualunque procedura di conciliazione purché conforme alla direttiva ADR, o si ritiene più corretto riservarlo per i clienti che scelgano il Servizio Conciliazione?*
- Q21.** *Con riferimento alle attività previste per rafforzare l'assistenza ai consumatori (in particolare il progetto Diritti a viva voce, le attività di capacitazione delle associazioni rappresentative delle PMI, il potenziamento dell'informazione per tutti i consumatori) si ritengono sufficientemente articolate? Quali altre misure potrebbero essere attivate?*

### PARTE III – ASPETTI GENERALI

#### 7. Il percorso di convergenza verso il modello di riferimento

- 7.1 Quanto prospettato nella seconda parte del presente documento rappresenta alcuni modelli a cui tendere in una prospettiva pluriennale. Il percorso di convergenza verso tale riferimento non potrà che avvenire gradualmente, sia qualora si optasse per la soluzione che prevede il *front office* (per quanto attiene alla sua operatività), sia per l'operatività del 3° livello dell'Autorità (per quanto attiene le risorse destinabili a tale funzione), sia nel caso si preferisse il Modello con centralità della conciliazione.
- 7.2 Ad esempio, gli sportelli dei consumatori attualmente operativi sul territorio nazionale, hanno palesato carenze in relazione a:
- a. disomogeneità della prestazione fornita, non solo con riferimento alla copertura territoriale, ma anche dal punto di vista della competenza e della qualità del servizio fornito;
  - b. elevato *turn over* degli operatori;
  - c. eterogeneità delle procedure;
  - d. limitazione all'accesso ai soli iscritti.
- 7.3 Perché una realtà così eterogenea si trasformi in un efficace *front office* (come ipotizzato nel modello 1), è necessario che venga dimostrata la realizzabilità di tale struttura, il che, a sua volta, implica l'opportunità che si passi attraverso un progetto dimostrativo, modificando eventualmente il progetto "Diritti a viva voce".
- 7.4 La selezione degli sportelli inizialmente interessati potrebbe basarsi sulla seguente sequenza:
- a. richiesta a ciascuna Associazione di consumatori di segnalare gli sportelli territoriali candidabili;
  - b. effettuazione di un approfondito corso di formazione con annesso esame finale agli operatori degli sportelli segnalati;
  - c. inclusione nel progetto dimostrativo, di un numero relativamente limitato delle realtà territoriali che abbiano superato la prova di valutazione (intorno a 30) e che risultino strumentalmente adatte ad interagire con il sistema informatico centralizzato.
- 7.5 Anche le PMI, che hanno aderito al Protocollo d'intesa con l'Autorità, avranno bisogno di un periodo di transizione per adeguare le proprie

strutture e procedure al modello di assistenza che verrà individuato; a tale proposito è già prevista la realizzazione di un corso di formazione a distanza sulle tematiche più sensibili per le PMI oltre che sulle modalità di inoltro delle segnalazione, mentre potrebbero essere definite modalità per migliorare l'assistenza fornita in caso di richiesta di conciliazione del cliente PMI.

- 7.6 Anche il sostegno alle Conciliazioni paritetiche e al Servizio Conciliazione dovrebbe affrontare una transizione sia che ci si orienti con il Modello 1 verso un sistema ADR indifferenziato sia che ci si orienti , come previsto al Modello 2 e 3, verso una parificazione delle procedure. Nel primo caso il transitorio potrebbe partire dai progetti finanziati con il Fondo sanzioni nel 2016: dopo il recepimento della direttiva ADR, i corrispettivi spettanti potrebbero essere riconosciuti solo alle conciliazioni che prevedono mediatori terzi (diversi dai venditori e dalle associazioni dei consumatori), e tempi base di risoluzione del contenzioso entro 90 giorni (esclusi casi eccezionali), indipendentemente dallo strumento conciliativo applicato.
- 7.7 Infine il Modello 2 prevede una profonda revisione del rapporto tra Sportello e Servizio Conciliazione con importanti impatti organizzativi che non potranno che avvenire gradualmente in sintonia con lo sviluppo degli strumenti conciliativi.

### Spunti per la discussione

- Q22.** *Con riferimento al Modello 1 si condivide l'ipotesi di prevedere una fase dimostrativa dell'operatività del front office?*
- Q23.** *Sempre con riferimento al modello 1, una volta dimostrata la fattibilità della rete di sportelli territoriali, la diffusione sul territorio nazionale potrà avvenire per successive cooptazioni dei nuovi sportelli nel nucleo originale. Conseguentemente dovranno essere previste delle specifiche minime affinché lo sportello territoriale possa essere integrato nel sistema. Quali dovrebbero essere queste caratteristiche minime? e il giudizio di ammissibilità potrebbe essere espresso dallo Sportello?*
- Q24.** *Con riferimento al Modello 2 quale transitorio si ritiene implementabile per favorire il riassetto delle competenze tra Sportello e Servizio Conciliazione?*
- Q25.** *Più in generale quali ulteriori considerazioni si ritiene di dover proporre per gestire il transitorio tra l'attuale assetto del servizio di assistenza e quello proposto con il presente documento?*

## 8. La rendicontazione e il controllo della qualità

- 8.1 Qualunque modello venga prescelto, sarà necessario prevedere, laddove non già attivo, un *Customer Relationship Management* che, da un lato,

dovrà consentire la dovuta rendicontazione delle attività svolte, dall'altro, specialmente nel modello 1, dovrà essere alla base del monitoraggio della qualità delle lavorazioni da parte delle diverse sezioni che concorrono a formare il sistema unico di assistenza ai clienti vulnerabili (Call Center, sportelli territoriali, Sportello, Servizio Conciliazione, ecc.).

- 8.2 Dovrà pertanto essere previsto un sistema di reporting (diversamente centralizzato a seconda dei modelli) che consenta di rilevare, per ogni soggetto e fase di lavorazione, almeno i seguenti dati:
- a. numero di pratiche gestite, classificate per settore (elettrico/gas/dual), per segmento di mercato (libero/tutelato), tipologia di fornitura (domestico/non domestico) ed argomento/sub-argomento oggetto del reclamo;
  - b. la natura dell'assistenza fornita. Ad esempio, nel caso dello sportello territoriale, se riconducibile: ad informativa, ad assistenza in sede di prima istanza, alla rappresentanza in sede di procedura presso lo Sportello o il Servizio Conciliazione, oppure alla verifica di effettiva applicazione degli esiti;
  - c. l'esito dell'attività svolta, ovvero l'indicazione circa l'avvenuta risoluzione della pratica al rispettivo livello di competenza;
  - d. le tempistiche di svolgimento, dalla presa in carico della pratica sino alla messa a disposizione di un esito finale al consumatore.
- 8.3 Per quanto riguarda la qualità, lo Sportello opera già all'interno di un sistema di controllo della qualità, che prevede 8 Livelli di Servizio e 2 Indicatori di Efficacia (SLA – *Service Level Agreement*). Per ciascun livello/indicatore è previsto un obiettivo specifico o generale<sup>17</sup> che lo Sportello è tenuto a rispettare.
- 8.4 Un insieme di livelli e di indicatori potrebbe essere individuato per ogni funzione che concorre a formare il sistema di assistenza (nelle sue parti diversamente integrate a seconda dei modelli), collegando ai livelli raggiunti eventuali meccanismi premio/penalità, finalizzati ad incentivare la qualità del servizio fornito. A titolo esemplificativo e con

---

<sup>17</sup> L'obiettivo specifico è rappresentato da un limite a cui ogni singola prestazione deve rispondere (ad esempio: ogni richiesta di informazione prevede un numero massimo di giorni lavorativi pari a 10, tra la data di protocollazione del primo documento in ingresso e la data di protocollazione in uscita della lettera di risposta). L'obiettivo generale indica un limite a cui l'insieme delle pratiche lavorate deve rispondere (ad esempio: il 90% delle risposte dell' esercente devono essere lavorate nell'intervallo di 10 giorni lavorativi tra la data di protocollazione in ingresso della risposta dell' esercente e la data di protocollazione in uscita della lettera successiva all' esercente o della lettera di chiusura del reclamo al cliente).

riferimento agli sportelli territoriali del Modello 1 si potrebbe prevedere che:

- a. venga prevista una maggiorazione/penalizzazione degli importi spettanti per i reclami gestiti, proporzionale allo scostamento negativo/positivo rispetto ad uno standard generale dell'indicatore "Tempo Gestione Reclami".
  - b. oppure venga prevista una maggiorazione/penalizzazione degli importi spettanti per i reclami trasferiti al 2° livello, proporzionale allo scostamento negativo/positivo rispetto ad uno standard generale dell'indicatore "Qualità Documentazione Trasmessa" al 2° livello.
- 8.5 Con riferimento al Progetto Diritti Viva voce di cui ai modelli 2 e 3 si potrebbe associare la conferma del finanziamento al singolo sportello ad indicatori che misurino, fra l'altro:
- a. le attività effettivamente svolte rispetto a quelle programmate;
  - b. il grado di networking con gli altri sportelli.

#### **Spunti per la discussione**

<p><b>Q26.</b> <i>Si ritiene utile proporre meccanismi premi/penalità per incentivare l'efficienza delle prestazioni dei singoli strumenti? E quali indicatori potrebbero monitorare la qualità del servizio nei tre modelli presentati?</i></p>
--

### **9. La copertura dei costi**

- 9.1 L'ordine di grandezza degli oneri che il sistema attuale comporta (al netto degli oneri sostenuti dagli esercenti), sono dell'ordine dei 10 milioni di euro all'anno. Se l'intero onere fosse a carico del gettito tariffario e ripartito con riferimento alla medesima base imponibile (assimilando per semplicità kWh e m3) si avrebbe un onere specifico di circa 0,0036 c€/unità di consumo.
- 9.2 I finanziamenti attuali, spaziano da forme che garantiscono la copertura degli oneri sostenuti per periodi di durata pluriennale rinnovabile (ad es. triennale per lo Sportello), a finanziamenti spot limitati a singoli progetti, per il periodo e le attività specifiche per le quali è stato ottenuto il finanziamento (in generale l'anno). Nel momento in cui il nuovo modello di assistenza eventualmente selezionato opererà a regime sarà necessario individuare modalità di finanziamento stabili per un periodo almeno di medio termine.
- 9.3 Con riferimento alle fonti di finanziamento, anche al fine di dare stabilità operativa agli operatori coinvolti, si ritiene che queste possano

essere individuate generalmente nelle seguenti voci, (intese come subordinate e complementari):

- a. fondo sanzioni per le attività di assistenza in capo alle associazioni dei consumatori domestici come prefigurate al Modello 1. Nella misura in cui tale fondo risulti capiente, le risorse potrebbero essere rese disponibili annualmente sulla base dei budget autorizzati;
- b. Conto Qualità. L'integrazione delle voci precedenti (sempre con prevalente riferimento al Modello 1), fino alla copertura di quanto dovuto, potrebbe essere posta a carico della generalità dell'utenza servita. La soluzione più immediata potrebbe essere quella di far riferimento alla componente tariffaria a copertura della qualità del servizio, già utilizzata a tale scopo;
- c. nuovi eventuali servizi a pagamento. Si potrebbe pensare ad esempio, in futuro, di estendere il servizio anche al di fuori dei clienti domestici e PMI (ad esempio su richiesta dei venditori), ma prevedendo in questi casi un contributo a carico del richiedente.

9.4 Per quanto riguarda, invece, eventuali finanziamenti di attività dimostrative legate al Modello 1 e del progetto *Diritti a viva voce* del Modello 2 e 3, questi dovrebbero essere a carico del Fondo sanzioni (simile a quella oggi prevista per i progetti delle Associazioni per i consumatori), in quanto il periodo temporale di riferimento sarà limitato e, solo in funzione del buon esito della sperimentazione, le attività svolte avranno necessità di ulteriori finanziamenti.

### Spunti per la discussione

**Q27.** *Con riferimento alla copertura dei costi, quali problematiche potrebbe presentare la soluzione prospettata? Quali ulteriori/diverse considerazioni si dovrebbero tenere in conto a proposito della copertura dei costi?*