

Premessa

I prossimi anni rappresenteranno più di altri una sfida nell'ambito dei servizi energetici ed evidenzieranno numerose importanti novità, temiamo non tutte positive, per i clienti domestici.

Il probabile superamento del mercato tutelato, le nuove norme in materia di ADR, la riforma delle tariffe elettriche e l'evoluzione dei mercati sono solo alcune delle rilevanti novità che influenzeranno la vita dei consumatori.

Il compito delle Associazioni dei Consumatori, in questa prospettiva, appare ancor più rilevante in quanto deve essere volto a far in modo che tali cambiamenti non avvengano senza il loro attivo coinvolgimento. Per far ciò si ritiene, ora più che mai, opportuno far emergere il ruolo propositivo delle Associazioni Consumatori per la migliore tutela dei clienti domestici.

Accanto al rafforzamento della rappresentanza dei consumatori, è necessario che l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, anche sulla base dell'art 2. della legge n.481/1995, svolga con maggiore efficacia la propria azione di regolazione e monitoraggio, indirizzandola verso una maggiore tutela dei consumatori.

A questo fine, le Associazioni dei Consumatori firmatarie evidenziano (**Allegato 1 e 2**) una serie di questioni- che non fanno parte dei DCO 614 e 562 oggetto delle presenti osservazioni- ma che a nostro avviso sono decisive per una efficace tutela dei clienti domestici e richiedono un intervento urgente da parte dell'Autorità.

Pertanto si chiede all'Autorità di programmare quanto prima una serie di incontri con le Associazioni Consumatori per affrontare e risolvere l'insieme delle questioni sopra richiamate, lo ripetiamo, fondamentali per la tutela dei consumatori.

Osservazioni e proposte - al DCO 562/2015/E/com e Allegati 1 e 2 - (da pag. 1 a pag. 3) - delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, LEGA CONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI.

Con il DCO in oggetto l'Autorità per l'energia propone le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti finali e Società nei settori regolati dall'Autorità, individuando nel Servizio Conciliazione attivo presso l'Acquirente Unico una delle possibilità ove svolgere il tentativo di conciliazione, che deve essere esperito come condizione di procedibilità per l'eventuale successiva azione giudiziale.

Nel merito, si esprime una sostanziale condivisione degli orientamenti espressi del DCO 562/2015, specialmente per quanto riguarda:

1. i tempi di svolgimento del tentativo conciliazione, individuando il termine di 30 giorni dalla presentazione della domanda entro cui deve essere fissato il primo incontro, fermo restando il termine di 90 giorni per la conclusione della procedura;
2. l'obbligatorietà della partecipazione alla conciliazione per tutti gli operatori (Società di Vendita e Società di Distribuzione), superando l'attuale disciplina che limita tale obbligatorietà alle sole Società esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica e le Società di Distribuzione di energia elettrica e gas;
3. l'eliminazione della alternatività fra la conciliazione presso il Servizio e il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore.

Si esprime invece forte perplessità circa l'eliminazione dei 6 mesi dalla risposta al reclamo per la l'attivazione della procedura, che comporterebbe un inaccettabile allungamento dei tempi per la definizione della controversia, snaturando così la natura stessa del servizio che presuppone una rapidità di risoluzione della controversia.

In riferimento al punto 5.2c, manifestiamo la nostra contrarietà a che l'Autorità sottoscriva appositi protocolli *"presso uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al decreto*

legislativo 28/10" per svolgere la conciliazione obbligatoria, perché si tratta di organismi professionali costosi, nei quali è obbligatorio per legge l'intervento dell'avvocato in ogni fase della procedura e perché tale scelta non ha fondamento nella Direttiva 2013/11 /U-E la quale propone l'adozione di strumenti di risoluzione delle controversie *"rapidi, efficaci, gratuiti o poco onerosi"*.

Inoltre, non è condivisibile la scelta di applicare la disciplina in maniera graduale ai servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, ai servizi idrici ed ai prosumer. Lo spirito della norma, volto ad una maggiore e più efficace tutela delle istanze dei consumatori, sarebbe fortemente frustrato da una tale ipotesi.

In particolare, il settore dei servizi idrici e quello dei prosumer appaiono quelli per cui sarebbe necessario un intervento maggiormente incisivo volto, contrariamente a quanto proposto, ad assicurare una effettiva tutela dei consumatori. In tal senso, le problematiche quali la novità del settore o la necessità di un intervento normativo non sono convincenti.

L'Autorità, quindi, dovrebbe puntare su una sempre più ampia omogeneizzazione della procedura obbligatoria a tutti i settori di sua competenza, cercando di operare in tempi celeri al fine di diminuire sensibilmente le disuguaglianze.

In ambito procedurale, invece, si apprezza lo sforzo dell'Autorità di porre termini certi per il termine della procedura, in particolare, il termine di 30 giorni per il primo incontro.

In considerazione, però, che la condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa possa considerarsi avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo, permettendo di considerare avverata la condizione di procedibilità anche nei casi di mancata comparizione della controparte al primo incontro, al fine di evitare lo snaturamento della disposizione normativa, sarebbe necessario prevedere opportune sanzioni per gli operatori che, temerariamente, non si presentino all'incontro senza motivazioni, ponendo in essere, per esempio, condotte seriali.

In pratica, quindi, apprezzando la volontà di porre un obbligo partecipativo in capo agli operatori, sarebbe auspicabile prevedere anche strumenti sanzionatori che fungano da deterrente a condotte elusive di tale obbligo.

In conclusione, apprezzando in termini generali le disposizioni poste dall'Autorità anche in merito al riconoscimento di procedure alternative al Servizio Conciliazione finalizzate ad assicurare un più ampio ventaglio di strumenti di tutela al consumatore, si ritiene doveroso sottolineare in questa sede l'assenza di disposizioni riguardanti l'annoso problema delle procedure di recupero crediti.

A fronte di un ormai enorme e vessatorio vuoto normativo in tal senso, si chiede che l'Autorità disponga chiaramente come l'esperimento della procedura extragiudiziale da parte del consumatore comporti, a partire dalla proposizione del reclamo, la sospensione di tutte le azioni di recupero delle somme da parte degli operatori (e dei soggetti a cui si è dato mandato in tal senso) prevedendo, sempre in un'ottica deterrente, adeguate sanzioni per gli eventuali inadempienti.

Roma, febbraio 2016

Allegato 1

1. **Indennizzi automatici** - L'importo degli indennizzi automatici da corrispondere ai clienti finali deve essere talmente cospicuo da scoraggiare comportamenti lesivi degli interessi dei clienti da parte delle Società di Vendita e di Distribuzione. In **Allegato 2** si indicano, per talune fattispecie, gli importi che l'Autorità dovrebbe stabilire al fine di contrastare efficacemente il perpetrarsi di comportamenti scorretti da parte delle stesse Società, che creano gravi danni e notevoli disagi ai clienti domestici.
2. **Contratti non richiesti**. E' necessario procedere alla revisione delle Delibere 266/2014 e 153/2012 per adeguarle al d.lgv 130/2015 e quindi al Codice del Consumo, sia per eliminare il pagamento del costo dell'energia consumata in caso di contratto non richiesto(ed inserire invece l'indennizzo automatico) , sia per disporre che la vendita porta a porta dei contratti sul mercato libero, possa avvenire esclusivamente previo appuntamento, in modo da permettere alle famiglie di essere consapevoli dell'oggetto della visita da parte degli agenti e di valutare con maggiore ponderazione il contenuto delle offerte. Riteniamo inoltre opportuno fissare le fasce orarie per le telefonate per contattare eventuali nuovi clienti.
3. **Bollette senza conguagli** – Bisogna eliminare dalle bollette elettrica la c.d. *coda stimata*. Nel settore gas occorre programmare una rapida installazione dei contatori elettronici e, nel frattempo, incoraggiare con incentivi in bolletta l'autolettura da parte dei clienti ed inoltre prevedere pesanti sanzioni per i Distributori che non effettuano regolarmente le letture dei contatori.
4. **Standard di qualità** – Soprattutto nella prospettiva della soppressione del mercato tutelato per i clienti domestici, è indispensabile estendere tutti gli standard di qualità tecnica e commerciale previsti per i clienti del mercato tutelato, a tutti i contratti del mercato libero.
5. **Bonus Elettrico e Gas** –L'Autorità dovrebbe predisporre una nuova segnalazione al Governo ed al Parlamento per una nuova regolamentazione del Bonus Elettrico e Gas, in modo (i) che ne possano beneficiare tutte le famiglie in stato di povertà relativa (circa 3,5 milioni) e (ii) di aumentarne il valore a circa il 50% della spesa media familiare.

Roma, febbraio 2016

Allegato 2

I nuovi importi degli **indennizzi automatici** da corrispondere ai clienti finali, dovrebbero essere significativamente aumentati nel modo seguente:

- a. sospensioni di fornitura non regolari, € 250 per ogni giorno (o frazione) di sospensione
- b. attivazione di procedure di in assenza dei relativi presupposti, € 50
- c. attivazione di contratti non richiesti, € 500
- d. mancate letture dei contatori € 70
- e. errori nelle fatturazioni € 50 + il 10% dell'importo in eccesso o in difetto
- f. fatture stimate non coerenti con i consumi storici del cliente (ed i conseguenti conguagli), 10% dell'importo in eccesso o in difetto
- g. ritardi nelle risposte ai reclami, € 50
- h. mancate rateizzazioni, 10% dell'importo da rateizzare
- i. esecuzione in ritardo di volture e switching, € 50 + 20 € per ogni giorno successivo al primo
- j. Mancato rispetto degli appuntamenti, € 70

Osservazioni e proposte al DCO 614/2015/E/com.-(da pag. 4 a pag. 8) -delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

ADOC, ADUSBEP, LEGA CONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI.

Le Associazioni Consumatori firmatarie reputano fondamentale per la tutela dei consumatori il miglioramento degli strumenti, delle procedure e dei tempi per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie. A questo scopo propongono di seguito una serie di miglioramenti alle proposte dall'Autorità contenute nel DCO 614/2015 e, in questo quadro, considerano l'impianto ipotizzato dall'Autorità un primo passo nella giusta direzione.

Anzitutto intendiamo riaffermare che gli strumenti ipotizzati dall'Autorità con il presente DCO, non debbono essere considerati sostitutivi del ruolo e dell'attività che le Associazioni Consumatori svolgono, ed intendono continuare a svolgere a tutela dei consumatori per la risoluzione delle controversie, sia nei rapporti diretti con le Società, sia attraverso le intese sulla conciliazione paritetica: anzi, la competitività fra i due percorsi non potrà che avere positive conseguenze per una efficace e rapida tutela degli interessi dei consumatori, che spesso sono anche piccoli clienti non domestici, quali bar, parrucchieri, cooperative, piccole partite iva, ecc.

Le osservazioni e le proposte che di seguito formuliamo nel merito del DCO 614, sono volte a rafforzare l'operatività delle Associazioni Consumatori e ad assicurare la massima efficacia e rapidità alla trattazione dei reclami e alla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In questo ambito si condivide la proposta di articolare il nuovo sistema di tutele su tre livelli, così come rappresentato schematicamente al par. 3.5 e nello Schema n. 2.

Orientamento 1 - Reclami

Rispetto alle proposte contenute nell'*Orientamento 1: facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra imprese e clienti*, si chiede di apportare le seguenti modifiche:

1. La facoltà per le Società di poter ricevere i reclami dai clienti anche per via telefonica, può essere utile per accorciare i tempi della risoluzione del problema. Tuttavia, questa possibilità può essere presa in considerazione a condizione che i termini dell'assunzione del reclamo telefonico da parte della Società (data, contenuto del reclamo, ecc.) vengano formalmente comunicati al cliente via mail, oppure per posta raccomandata. Diversamente sarebbe impossibile per il cliente (e per l'Associazione che lo dovesse assistere) comprovare un eventuale contenzioso successivo, essendo la documentazione solo nella disponibilità dell'operatore. (*Orientamento 1.1*).
2. Riguardo alle indicazioni contenute nell'*Orientamento 1.2*, si condivide l'ipotesi di eliminare la particolare regolamentazione sulle rettifiche di fatturazione, ma si precisa che a nostro avviso è necessario:
 - a. ridurre a n. 20 giorni solari il tempo concesso alle Società per rispondere ai reclami;
 - b. ridurre a n. 40 giorni solari il tempo per le rettifiche di fatturazione;
 - c. aumentare a 50 euro l'indennizzo automatico da corrispondere ai clienti, da parte delle imprese che non rispettano i tempi suddetti.
3. Circa le indicazioni contenute nell'*Orientamento 1.3*, si condivide l'eliminazione delle differenti regolamentazioni fra reclami semplici e reclami complessi, ma si ritiene opportuno:
 - a. ridurre a 5 giorni lavorativi il tempo a disposizione dei Distributori per fornire le risposte ai Venditori;
 - b. aumentare a 50 euro l'indennizzo automatico a carico dei Distributori inadempienti, dei quali 25 euro devono essere corrisposti al cliente che ha subito il disservizio.
4. In relazione alle proposte contenute nell'*Orientamento 1.4*, si condivide il complesso delle misure ipotizzate, con la precisazione che:

- a. debba essere chiaramente esplicitato il divieto di sospendere la fornitura in caso di mancata risposta al reclamo, nonché quando non sia stata fornita una risposta adeguatamente motivata al reclamo medesimo;
 - b. aumentare a 50 euro l'indennizzo automatico da corrispondere ai clienti, da parte delle imprese che forniscano al cliente risposte poco motivate ai reclami.
5. Infine, si manifesta il nostro apprezzamento per le indicazioni contenute nell'*Orientamento 1.5* per migliorare la completezza dei reclami inoltrati ai Venditori, specialmente attraverso la predisposizione e l'utilizzo di appositi moduli.

Orientamento 2 – Conciliazione – Procedure Speciali - Segnalazioni

Le scriventi Associazioni valutano positivamente il complesso delle proposte contenute nell'*Orientamento 2.1* volte a *promuovere la conciliazione* per i reclami che non hanno trovato una risposta adeguata al *primo livello*, nel rapporto diretto con il fornitore. In particolare si precisa che:

- Il Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità –a maggior ragione dopo il recepimento della D/UE 2013/11 (art.8 legge delega semestre europeo e d.lgs 130/2015) che punta sugli organismi paritetici con i quali le imprese e le AA.CC sono posti in grado di svolgere un ruolo diretto, senza intermediari, nella gestione dei reclami e delle controversie e possono concordare, come propone la D/UE, come prevenirlo in futuro- non sia alternativo alle Conciliazioni Paritetiche, che dovranno coerentemente adeguarsi a quanto previsto dal d.lgs 130/2015;
- l'adesione al Servizio Conciliazione ed alle Conciliazioni Paritetiche deve essere obbligatoria sia per le Società di Vendita che per le Società di Distribuzione, così come indicato nel DCO 562/2015, prevedendo strumenti sanzionatori per gli operatori che non si presentano agli incontri.

Si condivide la proposta che i clienti che non abbiano risolto la controversia con il reclamo al primo livello, nel rapporto diretto con la Società, possano ricorrere direttamente al Servizio Conciliazione o alla Conciliazione Paritetica, eliminando quindi il doppio passaggio dallo Sportello del Consumatore e poi al Servizio Conciliazione, che comporta un inutile allungamento dei tempi per la risoluzione della controversia.

Si sottolinea altresì l'esigenza di prevedere esplicitamente che durante il tempo occorrente per esaminare le controversie presso il Servizio Conciliazione, la Società debba sospendere le azioni di autotutela ed in particolare le procedure per la eventuale sospensione della fornitura.

Confermando l'apprezzamento per la volontà di eliminare il c.d. reclamo di *seconda istanza*, si ritiene necessaria una sostanziale riorganizzazione dello Sportello in un'ottica di maggiore efficienza ed efficacia, nel senso di attribuirgli una valenza di maggior supporto informativo ai consumatori, portando lo Sportello e le AACC a lavorare a più stretto contatto.

Infatti, lo Sportello, in quanto voce e braccio operativo dell'Autorità, dovrebbe essere il punto di riferimento per le AACC per l'accesso al Servizio Informativo Integrato, per ottenere tutte le informazioni necessaria alla gestione delle procedure di risoluzione delle controversie, massimizzando, in tal modo, le sue competenze e professionalità. Inoltre, lo Sportello dovrebbe acquisire dai consumatori e dalle AACC anche le segnalazioni in materia di condotte commerciali scorrette.

Infine si esprime parere favorevole alla proposta di confermare il regime di procedure speciali, contenuta nell'*Orientamento 2.2*, che prevede la gestione della controversia da parte dello Sportello del Consumatore a seguito di un reclamo presentato allo Sportello contestualmente a quello inviato al Venditore, per le fattispecie indicate nel par. 3.25. Ovviamente sarà opportuno individuare precisamente le fattispecie da ricomprendere nel paragrafo suddetto. Anzi, a nostro avviso, dovrebbero essere individuate anche altre fattispecie oltre quelle indicate al paragrafo 1.13, quali ad es. tutte quelle che prevedono la mancata corresponsione degli indennizzi automatici.

Infine, esprimiamo il nostro consenso alle proposte contenute nell'*Orientamento 2.3*, finalizzate ad organizzare meglio le segnalazioni all'Autorità di possibili disservizi, nonché le proposte dell'*Orientamento 2.4*, per facilitare ai clienti domestici l'accesso ai diversi servizi predisposti dall'Autorità a tutela dei consumatori.

In vista della maggiore collaborazione ipotizzata fra lo Sportello e le Associazioni Consumatori, sarebbe opportuno -1) sia prevedere un ulteriore approfondimento sul ruolo e sulle competenze da

attribuire allo Sportello , -2) sia predisporre un Protocollo d'Intesa tra lo sportello e le AACC per le attività congiunte.

Orientamento 3 – Monitoraggio

Le scriventi Associazioni valutano positivamente il complessi degli interventi che l'Autorità propone per migliorare l'attività di monitoraggio dei reclami e della risoluzione delle controversie. Ci riserviamo di approfondire le proposte di classificazione dei reclami contenute nel BOX1 del paragrafo 3.38, con l'intento di renderle sufficientemente esaustive, ma allo stesso tempo evitando una eccessiva frammentazione degli argomenti.

Tuttavia dobbiamo anche in questa sede sottolineare come tali attività rimarrebbero fini a se stesse se non seguite da un opportuno sistema sanzionatorio. Da tempo le Associazioni Consumatori lamentano il risibile e, per alcuni versi vergognoso, sistema degli indennizzi che, allo stato degli atti, non riescono a sortire alcuna efficacia deterrente nei confronti dei gestori di energia. Infatti, questo è uno dei temi segnalati nell'Allegato 1, che chiediamo all'Autorità di affrontare con urgenza.

Inoltre le scriventi Associazioni segnalano le esperienze dei Comitati paritetici costituiti fra Aziende e AA.CC. per il monitoraggio delle "pratiche commerciali scorrette" quale quello tra AACC e A2A in Lombardia, in funzione da due anni, con esiti giudicati unitariamente positivi.

Infine si ritiene che tra iniziative paritetiche e interventi dell'Autorità siano possibili piena e trasparente autonomia, compatibilità e collaborazione.

Orientamento 4 - Terzo livello decisorio per la risoluzione delle controversie

Le Associazioni Consumatori firmatarie ritengono fondamentale, per la risoluzione delle controversie, l'introduzione di un terzo livello "decisorio" in capo all'Autorità.

Tale potere decisorio, infatti, come affermato al par. 3.43 del DCO in questione, trova anzitutto fondamento giuridico nei poteri finalizzati alla tutela dei consumatori, intestati all'Autorità dalla legge 481/9528 e dal d.lgs. n. 93/2011. Tra l'altro non si parte da zero, ma un analogo potere decisorio è già attualmente svolto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM).

In particolare si afferma l'esigenza di prevedere modalità operative rapide ed efficaci, nel senso che il terzo livello decisorio deve essere universalmente e uniformemente accessibile a tutti i clienti, qualsiasi sia l'oggetto della controversia e qualunque sia stata la procedura di conciliazione precedentemente esperita.

Ovviamente è opportuno chiarire che, poiché l'atto che risolve la controversia rappresenta una decisione amministrativa, l'eventuale ricorso al Tribunale Amministrativo avverso tale atto, non pregiudica il diritto a rivolgersi comunque alla magistratura ordinaria.

E' nostra convinzione inoltre che la sua introduzione, faciliterebbe la risoluzione delle controversie al primo livello (*reclami*) ed eventualmente al secondo (*conciliazione*). Infatti le Società, essendoci la possibilità per i clienti di adire al potere decisorio dell'Autorità, non avrebbero interesse a temporeggiare (ovvero spesso ad osteggiare) le eventuali soluzioni ai precedenti livelli. Non è raro infatti, che non si riesca a trovare soluzioni, apparentemente possibili, in quanto le Società confidano che il trascorrere del tempo scoraggi il cliente a proseguire nella controversia, oppure che l'esiguità degli importi contestati induca il consumatore a non portare avanti la contestazione.

Esso non appare, a nostro avviso, di *complessa realizzazione organizzativa*, come si legge al par. 3.45. Anzitutto la sua introduzione potrebbe essere semplificata avvalendosi di Acquirente Unico (almeno per le attività propedeutiche alla trattazione), ed inoltre il numero delle controversie da gestire al terzo livello non dovrebbe essere eccessivo, sia perché le parti sarebbero indotte a risolverle ai livelli precedenti, sia in quanto le decisioni assunte al terzo livello decisorio potrebbero costituire dei *precedenti* che faciliteranno le soluzioni a livello di conciliazione.

Per questi motivi, esprimiamo la nostra ferma contrarietà alla introduzione di *filtri* per regolare l'accesso al terzo livello decisorio, quali quelli ipotizzati al par. 3.48 e 3.49, mentre si condivide l'esclusione delle controversie *sottoposte contemporaneamente al giudice civile* e quelle in materia di *recupero crediti* o

attinenti a profili tributari o fiscali. Si condivide infine l'individuazione di un termine massimo entro cui sia possibile presentare all'Autorità l'istanza di risoluzione della controversia.

Orientamento 5 – Rafforzare il ruolo delle Associazioni

Si apprezza l'intendimento dell'Autorità di rafforzare il ruolo delle Associazioni Consumatori anche attraverso una rete territoriale ---per noi AASS su base provinciale--- interconnessa e qualificata di sportelli gestiti dalle Associazioni medesime (vedi Modello 1 del DCO 410/2014), che costituiscano il *front office* attraverso cui il cliente possa essere coadiuvato (a seguito di specifico mandato) nella gestione del reclamo al primo livello, interfacciandosi con le Società interessate, ed eventualmente nella trattazione delle controversie al secondo livello, in rapporto con il Servizio Conciliazione dell'Autorità, oppure con le procedure di Conciliazione Paritetica.

Utili appaiono anche le iniziative volte a migliorare la qualificazione professionale degli operatori delle Associazioni Consumatori, sia attraverso un sistema di messa a fattor comune dei casi risolti dai diversi Sportelli, sia istituendo un servizio di *help desk* qualificato presso il nuovo Sportello del Consumatore, che possa fornire consulenza agli operatori delle Associazioni.

Tuttavia, si riafferma l'esigenza di organizzare valide iniziative formative rivolte agli operatori delle Associazioni (la formazione on line è assolutamente insufficiente) programmate e gestite dalle Associazioni Consumatori, sotto la supervisione dell'Autorità, senza il coinvolgimento di soggetti esterni (come è stato previsto nel recente bando).

Riguardo al "progetto" Diritti a Viva Voce", per rafforzare le competenze degli operatori dei *front office* territoriali, nonché il progressivo aumento del loro numero, fino al raggiungimento dell'obiettivo di uno Sportello per provincia, si ritiene opportuno precisare che tali risultati si potranno raggiungere soltanto dando continuità e stabilità al progetto medesimo, in modo che le Associazioni dei Consumatori possano gradualmente superare il prevalente carattere volontaristico degli operatori addetti ai *front office*, in direzione di una stabilizzazione del loro rapporto di lavoro con le Associazioni.

A questo fine occorre intervenire decisamente sulle caratteristiche del nuovo progetto Diritti a Viva Voce, prevedendo anzitutto che il contributo finanziario concesso ad ogni Sportello *front office* sia proporzionato al lavoro effettivamente svolto e documentato da ciascun *front office*.

L'entità del contributo per le diverse tipologie di assistenza ai clienti, deve essere dimensionato in modo tale da coprire l'intero costo del tempo che l'operatore impiega per svolgere le diverse attività assistenziali, nonché al livello di professionalità richiesto all'operatore, così da permettere alla Associazione la stabilizzazione lavorativa dell'operatore medesimo.

Riservandoci di precisare successivamente l'entità del contributo, sin d'ora si indicano quali potrebbero essere le diverse forme di assistenza da sostenere con un contributo adeguato al tempo impiegato:

- consulenza e informazione documentata con lettera o e-mail (escludendo le semplici informazioni telefoniche non documentabili);
- redazione e presentazione di un reclamo alla Società di Vendita, dietro mandato scritto del cliente;
- avviamento della procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, oppure presso le Conciliazioni Paritetiche;
- attivazione del terzo livello decisorio presso l'Autorità.

Ovviamente le attività sopra indicate non saranno svolte soltanto dagli operatori addetti ai *front office*, quanto anche (*soprattutto!!*) dagli altri operatori che svolgono la loro attività presso gli Sportelli locali delle diverse Associazioni. Pertanto, i contributi indicati al paragrafo precedente dovranno essere previsti per tutte le attività assistenziali effettivamente svolte da tutti gli Sportelli di ciascuna Associazione.

Consapevoli che l'evoluzione ipotizzata del progetto Diritti a Viva Voce presuppone che la l'Autorità possa disporre di risorse finanziarie superiori a quelle messe in campo negli ultimi anni, si propone di richiedere un contributo anche alle Società di Vendita. Tali contributi potrebbero confluire in un Fondo da costituire presso l'Autorità (oppure presso la CCSE), da gestire unitamente alle risorse derivanti dalle sanzioni amministrative comminate dall'Autorità.

Orientamento 6 – Potenziare l'informazione

Le scriventi Associazioni sottolineano come l'aumento degli obblighi informativi in capo ai venditori, quali quelli delineati al paragrafo 3.62, per fornire in bolletta ulteriori informazioni ai clienti domestici, accanto alla predisposizione di sportelli delle Associazioni Consumatori qualificati con le modalità descritte, possono essere idonei a centrare l'obiettivo proposto dall'Autorità in ordine al potenziamento dell'informazione ai consumatori. Si condivide altresì il proposito di mantenere e rafforzare il *call center* presso l'Acquirente Unico, estendendo le competenze anche al settore idrico.

Roma, febbraio 2016