

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Audizione Anigas
Associazione Nazionale Industriali Gas

Roma, 12 ottobre 2011

Premessa

Anigas, Associazione Nazionale Industriali Gas, partecipa alla odierna audizione ritenendola un importante momento di confronto con il Regolatore, al fine di condividere soluzioni efficaci e tempestive per contrastare il fenomeno della attivazione di contratti non richiesti per la fornitura di energia elettrica e il gas.

Ritiene quindi rilevante tracciare un primo quadro della problematica sul piano sia della modalità con cui le aziende energetiche avvertono il fenomeno sia sul piano della valutazione quantitativa dello stesso.

Successivamente vengono offerti spunti propositivi che potranno essere oggetto di confronto ed arricchimento.

Considerazioni preliminari sulla problematica

Valutazione qualitativa del fenomeno

In primo luogo Anigas sottolinea come la stipula di un contratto non richiesto costituisca una condotta reprimenda e come tale da condannare in modo fermo.

Occorre però evidenziare che le problematiche cui va incontro una società energetica stipulando un contratto non voluto sono elevate sia in **termini di immagine** che in **termini economici** per la successiva gestione della pratica.

Si rileva inoltre come tale fenomeno ha assunto un particolare rilievo nel momento in cui, nel corso del processo di liberalizzazione, le Aziende hanno sempre più frequentemente adottato la pratica di affidare in *outsourcing* la attività di acquisizione commerciale dei clienti, individuando nei contratti di agenzia e nei contratti di servizio per vendita telefonica la modalità per rendere economicamente sostenibile il procacciamento di affari. Va da sé che l'attività svolta in esecuzione di tali contratti, anche per motivi giuslavoristici, non può essere sottoposta alle comuni modalità di controllo tipiche dei rapporti di lavoro subordinato poiché inciderebbe direttamente sull'agire degli operatori.

Valutazione quantitativa del fenomeno

Si ritiene indispensabile una valutazione della portata numerica del fenomeno di acquisizione di clienti attraverso contratti non richiesti per la fornitura di gas.

A tal fine Anigas ha coinvolto le proprie Associate, che rappresentano circa il 60% del mercato, per valutare sul piano numerico quanto i contratti non richiesti finiscano con l'incidere sul totale dei contratti stipulati.

Ebbene, la casistica raccolta ha fatto emergere dati che fanno propendere per la **natura fisiologica** e non patologica del fenomeno.

In generale è emerso che nel novero dei contratti non richiesti ricadono quelli riferibili a comportamenti scorretti nella fase di proposta e conclusione del contratto che portano a disconoscimento della firma e a casi di ripensamenti tardivi. Prendendo come base i primi sei mesi del 2011 è emerso che tale fattispecie rappresenta una percentuale estremamente ridotta, minore dell'1% del totale dei contratti stipulati.

Si evince quindi come il fenomeno dei contratti non richiesti abbia una portata limitata in termini percentuali, pur riconoscendo che in termini numerici complessivi non è da sottovalutare.

Al riguardo Anigas, pur condannando tali condotte come disdicevoli in quanto minanti il rapporto di fiducia con il consumatore ritiene che, anche in presenza di regole particolarmente stringenti e repressive, le stesse non potranno essere eliminate completamente, in quanto insite in attività commerciali di tal specie, come accaduto in altri settori simili.

Spunti propositivi

Dopo avere esposto una analisi della fattispecie sul piano qualitativo e quantitativo, proponiamo gli accorgimenti che si reputano adeguati per contrastarlo nel modo più efficace.

Proposta di Codice di autoregolamentazione

Anigas si fa portavoce della disponibilità delle proprie Associate di realizzare un **Codice di autoregolamentazione**, questo nel quadro delle iniziative in parte già intraprese e volte a migliorare la qualità del servizio e tutelare la libertà di scelta dei consumatori.

Tale codice avrebbe come intento da un lato quello di stabilire i doveri delle imprese venditrici, nonché dei loro partner commerciali, e dall'altro promuovere la diffusione e la conoscenza fra i consumatori delle prerogative e dei loro doveri riconosciuti dalla normativa vigente.

A titolo indicativo il Codice potrebbe prevedere:

- Selezione dei Partner
- Obblighi comportamentali
- Controllo qualità
- Sistema sanzionatori degli illeciti commerciali
- Lista/albo degli agenti di vendita
- Quality call sui canale agenzia effettuata da soggetti diversi dal venditore come strumento di controllo preventivo all'attivazione.

Proposta di switch retroattivo

Anigas propone di ovviare ai fenomeni riconosciuti come contratti non richiesti con lo strumento dello **switch retroattivo** il quale, annullando tutti gli effetti del contratto non richiesto, permetterebbe il ripristino della precedente fornitura mediante una totale salvaguardia economica del cliente, compresi gli oneri accessori.

Si sottolinea come tale soluzione risulterebbe efficace solo se attentamente regolamentata sia sotto il profilo della fissazione di un limite temporale congruo affinché il cliente acquisisca consapevolezza del cambio fornitore, sia sul piano delle concrete modalità applicative fra i soggetti che a vario titolo sono interessati dalla pratica di switch (venditore, cliente finale, distributore, shipper etc.....).

Una adeguata regolamentazione di tale strumento avrebbe altresì come finalità anche quella di evitare eventuali comportamenti opportunistici da parte dei consumatori che altrimenti si potrebbero delineare e che snaturerebbero l'intento che si va perseguendo.

Alla luce di ciò Anigas non riterrebbe condivisibile l'attribuzione al fornitore di ultima istanza (FUI) di un punto prelievo/riconsegna senza che ci sia una reale necessità.

Infatti non c'è una vera assenza di fornitore perché esiste quello precedente, quindi non ci sono le condizioni per attribuire al FUI la fornitura non richiesta.

Infine occorre sottolineare che l'adozione del FUI avrebbe come possibile effetto quello di generare ancora più confusione nel cliente finale, che si troverebbe servito o da un terzo soggetto o dallo stesso venditore da cui vorrebbe liberarsi ove in quella zona ricopra la qualifica di FUI.

Conclusioni

In termini di chiusura Anigas condivide le parole del Presidente Bortoni, secondo il quale la pratica dei contratti non richiesti costituisce *“un fenomeno particolarmente odioso perché più di altri contiene un esplicito elemento di malafede”*.

Nello stesso tempo però ribadisce che le nostre aziende sono da tempo impegnate ad eliminare tale fenomeno agendo nelle maniere più opportune sulle agenzie che operano sul campo.

Proprio per questo motivo le nostre Associate, non appena interpellate, hanno subito accolto l'appello dell'Autorità e dell'associazione per proporre modalità concordate per ridurre al massimo tale fenomeno, e continuare così a conservare quel livello massimo di fiducia nei confronti dei propri clienti che le hanno sempre contraddistinte.