

RISPOSTA A DCO 190/2024/R/com- Orientamenti per l'allineamento dei servizi dello sportello del consumatore alle nuove dinamiche dei mercati energetici per l'ulteriore efficientamento delle relative discipline procedurali

In linea generale, segnaliamo che in qualche caso capita di ricevere richieste di conciliazione senza aver preventivamente ricevuto reclamo da parte del cliente (come previsto dalla disciplina TICO). Riteniamo che potrebbe essere utile rafforzare la procedura informatica in modo da impedire l'attivazione della conciliazione senza la presenza di un reclamo del cliente caricato sul portale. In alternativa, il TICO dovrebbe consentire agli operatori di rigettarla automaticamente, in quanto irricevibile. Questo per evitare utilizzi opportunistici dello strumento conciliativo per richieste che potrebbero essere gestite più rapidamente attraverso i canali tradizionali di comunicazione del venditore, con benefici in termini di efficientamento di tempo e di risorse sia per il venditore convocato in conciliazione che per il servizio di conciliazione.

Di seguito la risposta della scrivente a specifici quesiti del documento di consultazione.

Q11: si condivide l'orientamento volto a dimezzare i termini per la richiesta di convocazione del distributore quale ausilio tecnico dinanzi al Servizio Conciliazione in caso di applicazione della disciplina abbreviata? Se no, motivare.

Concordiamo con l'orientamento proposto in quanto riteniamo che un dimezzamento dei tempi per la convocazione del distributore permetterebbe di gestire con la dovuta tempestività eventuali casi urgenti (come, per esempio, casi in cui il cliente abbia la fornitura sospesa per morosità), portando benefici tanto al cliente finale che al venditore.

Duferco Energia S.p.A.