

DCO 6/11

**PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA
PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI
FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

*Documento per la consultazione emanato nell'ambito dei procedimenti avviati con la
deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06, per quanto riguarda l'energia elettrica, e con
la deliberazione del 26 settembre 2007 n. 234/07, per quanto riguarda il gas*

16 marzo 2011

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula una serie di proposte in tema indicatori da utilizzare per la pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance della risposta ai reclami di clienti finali di energia elettrica e di gas ricevuti dal venditore, prevista dalla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e s.m.i., con la quale l'Autorità ha approvato il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV).

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il giorno **20 aprile 2011**. Il risultato della consultazione sarà reso noto, successivamente alla predetta data, attraverso la pubblicazione integrale delle osservazioni ricevute nel sito internet dell'Autorità.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

E' preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione.....	4
2	Benchmark internazionale	5
3	Precedente consultazione.....	7
4	Analisi dei dati relativi al primo semestre 2010.....	8
5	Indicatori.....	9

1 Introduzione

- 1.1 Con il presente documento per la consultazione l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) intende formulare proposte in tema indicatori da utilizzare per la pubblicazione comparativa delle performance della risposta ai reclami ricevuti dal venditore (di seguito anche: graduatoria reclami), prevista dalla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e s.m.i., con la quale l'Autorità ha approvato il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV).
- 1.2 Il TIQV, all'articolo 39, comma 39.4, prevede che l'Autorità effettua, con cadenza semestrale, la pubblicazione comparativa della performance relativa alla risposta ai reclami scritti, tenendo conto dei dati e delle informazioni comunicati da ciascun venditore e provvedendo a distinguere i dati relativi ai reclami di esclusiva competenza del venditore (di seguito: reclami semplici) da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e ancora i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela.
- 1.3 Gli scopi del TIQV sono stati indicati nella delibera ARG/com 164/08 e vengono qui richiamati brevemente:
 - a) aumentare il livello di tutela dei clienti finali;
 - b) migliorare i processi di gestione dei reclami e delle rettifiche di fatturazione, anche con riferimento ai reclami "tecnici" in cui è coinvolto il distributore e ai casi di "doppia fatturazione" per errori nella procedura di switching;
 - c) allineare la regolazione della qualità del servizio di vendita nei due settori, dando corpo alla previsione normativa, già vigente in entrambi i settori, secondo cui il venditore è l'interfaccia unica del "customer care" per i clienti finali;
 - d) fornire al cliente finale elementi per una scelta consapevole tra le diverse proposte commerciali.
- 1.4 La pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio dei venditori è finalizzata, in particolare, a promuovere una scelta sempre più consapevole del fornitore di energia elettrica o di gas; inoltre i reclami sono da considerarsi uno dei principali indicatori del funzionamento (o del malfunzionamento) di un mercato. Pertanto, verificare come i venditori procedano alla gestione di essi può fornire all'Autorità anche indicazioni su interventi finalizzati a migliorarne il funzionamento.
- 1.5 Già con il documento per la consultazione 35/08 (di seguito: DCO 35/08), diffuso il 18 novembre 2008, l'Autorità aveva formulato proposte in tema di pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori, nonché in tema di gradualità dell'attuazione del TIQV nell'ambito dei procedimenti avviati con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06, per quanto riguarda l'energia elettrica, e con la deliberazione del 26 settembre 2007 n. 234/07, per quanto riguarda il gas.
- 1.6 Il TIQV, accogliendo le richieste pervenute in consultazione da parte degli operatori, prevede che la graduatoria reclami venga pubblicata a partire dal 1° luglio 2010 con riferimento ai dati del primo semestre 2010 (articolo 52.5 del TIQV).

- 1.7 Contrariamente a quanto previsto dal testo del TIQV, l’Autorità non ha ritenuto opportuno procedere alla pubblicazione della graduatoria reclami relativa ai dati del primo semestre 2010, in quanto dall’analisi dei dati comunicati dagli esercenti sono emerse alcune problematiche, che rendevano non pienamente utilizzabili a fini comparativi i dati comunicati dagli operatori; l’elaborazione di tali dati infatti non avrebbe assicurato una corretta comparabilità delle performance dei venditori.
- 1.8 Proprio al fine di risolvere tali criticità la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio (di seguito: DCQS) ha convocato dei seminari tecnici con tutti gli operatori che partecipano alla raccolta dati di qualità commerciale della vendita; in tale sede sono state fornite ulteriori spiegazioni e chiarimenti in merito ai criteri di raccolta dati al fine di fugare ogni dubbio interpretativo, nonché le prime proposte in tema di indicatori da utilizzare per la graduatoria reclami.
- 1.9 A seguito dei seminari e della pubblicazione sul sito dell’Autorità dei chiarimenti, sono pervenute a DCQS alcune lettere, da parte di associazioni rappresentative dei venditori e di alcuni venditori stessi, con le quali i soggetti illustravano le criticità riguardanti la corretta classificazione dei dati per la scadenza, prevista dalla regolazione, del 28 febbraio 2011; nonché in tema di indicatori e pubblicazione della graduatoria reclami relativa ai dati del 2° semestre 2010.
- 1.10 Tutti i soggetti che hanno inviato tali comunicazioni hanno richiesto di:
- a) sospendere la pubblicazione della graduatoria anche con riferimento ai dati del secondo semestre 2010 poiché sarebbe stata affetta dagli stessi problemi di disomogeneità e non comparabilità dei dati;
 - b) avviare un processo di consultazione durante il quale definire ulteriori indicatori da utilizzare, anche in aggiunta a quello di reclamosità, per la pubblicazione comparativa a partire dai dati relativi al primo semestre 2011.
- 1.11 L’Autorità, anche prendendo atto delle richieste avanzate dagli operatori, ha deciso di non procedere alla pubblicazione comparativa delle performance di risposta ai reclami da parte dei venditori, relativamente ai dati del 2° semestre 2010 e di avviare il presente processo di consultazione.
- 1.12 La presente consultazione ha lo scopo di formulare proposte circa gli indicatori da utilizzare, nonché le modalità e le tempistiche di pubblicazione delle graduatorie, anche considerando che le direttive europee relative a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e del gas naturale, rispettivamente direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE (di seguito: Terzo Pacchetto Energia), attribuiscono, tra gli altri, alle Autorità di regolamentazione il compito di *“vigilare sul grado e sull’efficacia di apertura del mercato e la concorrenza a livello dei mercati all’ingrosso e al dettaglio, compresi [...] i reclami dei clienti civili, nonché le eventuali distorsioni o restrizioni della concorrenza, comunicando in particolare ogni informazione pertinente alle autorità preposte alla tutela della concorrenza e deferendo alle stesse tutti i casi che essa ritenga di loro competenza”* (art. 37.1, lett j) della direttiva 2009/72/CE e art. 41.1, lett. j) della direttiva 2009/73/CE).

2 Benchmark internazionale

- 2.1 Nel corso del 2009 lo European Regulators Group for Electricity and Gas (di seguito: ERGEG) ha avviato un processo di consultazione finalizzato a fornire agli Stati membri indicazioni su come garantire l’applicazione delle previsioni in

tema di gestione dei reclami contenute nelle direttive europee nel Terzo Pacchetto Energia.

- 2.2 Nel 2010 l'ERGEG ha pubblicato un documento che definisce le linee guida per la gestione, la reportistica e la classificazione dei reclami dei clienti finali¹. In tale documento vengono fornite alcune raccomandazioni agli stati, in particolare sulla necessità di definire standard comuni per la gestione dei reclami anche in modo da garantire il loro utilizzo da parte delle Autorità di regolazione per effettuare una comparazione circa i livelli di qualità del servizio fornito dai venditori.
- 2.3 Le Raccomandazioni contenute in tale documento prevedono che i venditori possano garantire alle Autorità l'accesso ai dati relativi ai reclami ricevuti, al fine di consentire, da parte di queste ultime, un corretto e completo monitoraggio del mercato al dettaglio anche mediante la pubblicazione di tali dati, in quanto la loro pubblicazione può servire come incentivo al miglioramento del servizio ai consumatori.
- 2.4 Il documento dell'ERGEG sottolinea infatti come la trasparenza dell'informazione sui dati relativi ai reclami sia uno dei principali mezzi per dare ai clienti finali maggiore consapevolezza circa i loro diritti e le loro scelte, cercando anche di compensare la posizione di debolezza del singolo consumatore nei confronti del fornitore del servizio.
- 2.5 Nel documento citato sono riportati alcuni "casi- studio" tra cui quello della Romania in cui annualmente gli operatori di energia elettrica devono inviare all'autorità di regolazione competente i dati relativi ai reclami ricevuti e le risposte fornite, classificandoli secondo quanto previsto dalla regolazione; l'autorità competente provvede poi a pubblicare annualmente un report sulle performance tenute dagli operatori.
- 2.6 Anche nel Regno Unito c'è una particolare attenzione circa le modalità di gestione dei reclami da parte dei venditori, ed anzi il Consumer Focus, organizzazione a tutela dei consumatori inglesi, valuta la capacità degli operatori inglesi del settore dell'energia di garantire ai propri clienti accesso alle informazioni che possono svolgere un ruolo cruciale nelle decisioni di questi ultimi sul fornitore cui rivolgersi.
- 2.7 Sul sito del Consumer Focus² è pubblicata una graduatoria, a cadenza trimestrale, che ordina le imprese fornitrici di energia elettrica o di gas sulla base del numero di consumatori che hanno contattato un conciliatore indipendente (in particolare nel Regno Unito vi sono: Consumer Direct, Consumer Focus e Energy Ombudsman) per risolvere un problema con il proprio fornitore di elettricità o gas; la graduatoria tiene conto della quota di mercato detenuta da ciascun fornitore nell'ultimo trimestre.
- 2.8 Il punteggio finale dipende da una serie di fattori cui è stato dato uno specifico peso e che tiene conto della gravità del problema segnalato e delle difficoltà incontrate dal cliente per risolvere il problema segnalato, il numero di casi viene rapportato al numero di clienti di ciascun operatore.
- 2.9 Sempre l'ERGEG, nell'ottobre 2010, ha pubblicato la versione finale delle linee guida relative alla implementazione di un sistema di monitoraggio del mercato

¹ Il documento citato è "Guidelines of good practices (GGP) on customer complaint handling, reporting and classification" del 10 giugno 2010.

² <http://energyapps.consumerfocus.org.uk/performance/>

retail, nel quale si forniscono raccomandazioni circa gli indicatori da utilizzare, tra i quali il primo indicatore proposto è, come si dirà meglio nel seguito, un indicatore relativo al numero di reclami ricevuti da parte dei clienti finali.

3 Precedente consultazione

- 3.1 Come già anticipato nell'introduzione, già nel DCO 35/08, secondo documento per la consultazione nel processo di definizione del testo del TIQV, intitolato "Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", erano stati affrontati, tra gli altri, gli aspetti relativi alla pubblicazione della graduatoria reclami ed alla gradualità di attuazione delle disposizioni del TIQV.
- 3.2 Le proposte, in materia di graduatoria reclami, contenute nel DCO 35/08 sono state elaborate anche sulla base di quanto segnalato nella precedente consultazione, nella quale era emerso ad esempio, da parte del principale gruppo operante nel settore elettrico, che i reclami complessi sono una frazione numericamente trascurabile dei reclami di competenza della vendita; pertanto le proposte erano state le seguenti:
 - a) limitare la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami ai soli reclami scritti di competenza dei venditori che non richiedono l'acquisizione di dati tecnici o informazioni dai distributori; l'esclusione della frazione dei "reclami complessi" (quelli cioè per i quali necessitano dati tecnici del distributore) dalla comparazione non dovrebbe comportare distorsioni apprezzabili rispetto all'obiettivo principale della comparazione della *performance* dei venditori;
 - b) prevedere che la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti venga effettuata separatamente per i clienti finali in regimi di tutela e per i clienti finali del mercato libero, atteso che l'incidenza dei reclami per questi ultimi, a detta degli operatori, dovrebbe essere maggiore rispetto a quella per i clienti finali in regimi di tutela;
 - c) effettuare la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti a cadenza semestrale mediante la pubblicazione di un classifica che tenga conto sia dell'incidenza dei reclami (numero di reclami ricevuti rispetto ai clienti finali alla fine del semestre considerato) sia dei tempi medi di risposta sia della percentuale di reclami per i quali il venditore non abbia rispettato per sua responsabilità lo standard fissato dall'Autorità.
- 3.3 Relativamente alla gradualità nell'attuazione del TIQV, la proposta fatta dall'Autorità era di applicare gli standard specifici e generali inerenti i reclami, le richieste di rettifica di fatturazione e di informazione, a partire dal 1° gennaio 2009, con la sola esclusione dei reclami complessi, per i quali si proponeva di posticipare l'attuazione al 1° luglio 2009.
- 3.4 Alla consultazione hanno partecipato società di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito venditori), società di distribuzione di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite loro associazioni singoli, nonché le associazioni dei consumatori.
- 3.5 In particolare lo spunto di consultazione relativo alla pubblicazione comparativa era il seguente: "*si condividono le proposte dell'Autorità in tema di pubblicazione comparativa dei dati sui reclami? in caso di risposta negativa, per quali*

motivi?”; le risposte a tale quesito hanno evidenziato un generale consenso sulle proposte dell’Autorità, anche se si manifestava la necessità di partire con la graduatoria dal 2010, al fine di dare al sistema un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni e di adottare una frequenza annuale di pubblicazione.

- 3.6 In particolare un venditore, operante su scala nazionale, rispondeva di condividere le proposte dell’Autorità volte a garantire un valido supporto al cliente finale nelle proprie scelte di mercato, proponendo però l’applicazione a partire dall’1 gennaio 2010; un altro venditore manifestava condivisione per la previsione di due differenti graduatorie relative a mercato libero e al servizio di maggior tutela; anche un’associazione rappresentativa dei venditori esprimeva un generale consenso ma con applicazione dal 2010; un’altra associazione invece esprimeva la contrarietà rispetto alle proposte dell’Autorità, in quanto ritenute premature data la fase del mercato e suggeriva, in alternativa, di prevedere un periodo di monitoraggio utile alla individuazione di ulteriori elementi di incentivazione al rispetto delle disposizioni in materia di qualità; sempre questa associazione, segnalava comunque come la categoria dei reclami complessi non rappresentasse una quota marginale rispetto ai reclami di competenza della vendita.
- 3.7 Come si legge nella deliberazione ARG/com 199/08, approvata a valle di quella consultazione, l’Autorità ha ritenuto opportuno dare avvio all’attuazione del TIQV a partire dal 1° luglio 2009, ad esclusione delle disposizioni relative alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori; la deliberazione ha infatti modificato il TIQV, prevedendo la pubblicazione a partire dai dati relativi al primo semestre 2010, al fine di assicurare ai venditori un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni; inoltre ha confermato la cadenza semestrale della pubblicazione, al fine di assicurare un aggiornamento dei dati a disposizione dei clienti; infine ha ritenuto opportuno distinguere i dati relativi ai reclami semplici, da quelli dei reclami complessi e ancora i dati relativi al mercato libero da quelli relativi al mercato regolato.

4 Analisi dei dati relativi al primo semestre 2010

- 4.1 Al fine di ottemperare alle previsioni del TIQV la DCQS, successivamente alla chiusura della raccolta dati di qualità commerciale relativa al 1° semestre 2010 avvenuta il 30 settembre 2010, ha iniziato le attività relative all’analisi dei dati comunicati ai sensi dell’articolo 39 dal TIQV.
- 4.2 Come previsto dal citato documento per la consultazione DCO 35/08 e dalla relativa deliberazione ARG/com 199/08, l’analisi era finalizzata a calcolare l’incidenza dei reclami rispetto ai clienti finali alla fine del semestre considerato, distinguendo le diverse tipologie di clienti, nonché il mercato di riferimento
- 4.3 Nel corso di tale analisi sono tuttavia emerse alcune criticità, legate alla non uniformità di interpretazione della regolazione e dei criteri di compilazione delle maschere, elementi che hanno reso i dati non correttamente comparabili e pertanto non utilizzabili per la costruzione di una graduatoria. In particolare, tra le criticità, si segnalano:
- a) la non omogeneità dei criteri utilizzati per la classificazione della categoria dei clienti multisito;

- b) il numero molto esiguo, e in alcuni casi, completa assenza di comunicazioni relative a reclami pervenuti da alcune categorie di clienti, in particolare per quanto riguarda i reclami complessi;
 - c) il numero di richieste informazioni molto elevato rispetto al numero di reclami, per la medesima tipologia di clienti.
- 4.4 Come già detto si è ritenuto opportuno, nonostante quanto previsto dal TIQV, sospendere la pubblicazione comparativa ed organizzare seminari tecnici ai quali sono stati invitati tutti i venditori partecipanti alla raccolta dati e durante i quali sono inoltre stati illustrati gli indicatori che si intendeva utilizzare per la graduatoria reclami relativa ai dati del 2° semestre 2010, anticipando la possibilità di un ulteriore momento di consultazione per definirne ulteriori, altrettanto condivisi.

5 Indicatori

- 5.1 Fermo restando l'obbligo per i venditori di energia di assicurare la qualità e completezza delle risposte motivate ai reclami dei clienti finali (nel rispetto di quanto previsto dal TIQV ed in particolare per quanto riguarda i contenuti minimi obbligatori della risposta ai sensi dell'articolo 10), come anticipato, in questa sede si intende descrivere i possibili indicatori che verranno utilizzati nella pubblicazione comparativa da realizzarsi a partire dalla raccolta dati relativa al 1° semestre 2011 e raccogliere al contempo osservazioni e ulteriori proposte in merito. Quanto poi alla qualità e completezza delle risposte motivate ai reclami dei clienti finali da parte dei venditori di energia, si ricorda che il TIQV prevede nella Parte V, intitolata "Verifica dei dati", le modalità di effettuazione dei controlli di tutti i dati trasmessi dai venditori, ivi inclusi quelli relativi ai reclami, anche con ispezioni presso gli esercenti, già avviate con la deliberazione VIS 28/10. Inoltre, viene effettuato dallo Sportello per il consumatore di energia un controllo della qualità della risposta ai reclami dei clienti da parte dei venditori di energia a partire dalle segnalazioni inviate dai clienti stessi.
- 5.2 L'Autorità propone di procedere alla pubblicazione della graduatoria realizzando graduatorie distinte per settore, mercato, nonché tipologia di reclamo, così come previsto dall'attuale regolazione, e distinte anche per tipologia di cliente in modo da garantire una corretta ed omogenea comparazione. Di seguito si descriveranno gli indicatori proposti e il punteggio globale che concorrono a determinare.
- 5.3 Le distinzioni proposte sono funzionali agli obiettivi del TIQV e della pubblicazione comparativa in particolare, che sono stati richiamati ai punti 1.3 e 1.4 del presente documento; segnatamente, la distinzione tra performance relativa alle risposte ai reclami semplici e a quelli complessi ha lo scopo, tra l'altro di intercettare l'eventuale esistenza di problematiche che hanno origine dal distributore; in tal modo, peraltro, implicitamente si mette a conoscenza il cliente finale del fatto che non tutti i problemi che vengono segnalati tramite reclamo sono di diretta responsabilità della società di vendita.
- 5.4 Anche in considerazione di quanto proposto anche a livello internazionale, in particolare in tema di monitoraggio dei mercati retail, l'Autorità ritiene opportuno che tra gli strumenti adatti a misurare e valutare la gestione dei reclami da parte di un venditore, innanzitutto debba essere preso in considerazione il numero di reclami che ciascun venditore riceve; naturalmente questo valore deve essere rapportato al numero di clienti serviti dal venditore stesso, poiché è senz'altro

possibile che ad un maggior numero di clienti, corrisponda anche un maggior numero di reclami ricevuti.

- 5.5 Nel documento dello European Regulators Group for Electricity and Gas (di seguito: ERGEG), che definisce le linee guida per la gestione di un sistema di monitoraggio del mercato retail, si suggerisce, tra gli indicatori da utilizzare, un indicatore che riassume il numero di reclami ricevuti dai soggetti competenti (venditori, distributori, autorità di regolazione, conciliatori ecc.), in quanto tale indicatore è adatto a fornire una prima impressione del funzionamento del mercato. Nello stesso documento si suggerisce peraltro di affiancare altri indicatori e questo, in modo così da avere un quadro completo del mercato retail.
- 5.6 Ai nostri fini, pertanto si propone di utilizzare un indice che valuti il numero di reclami ricevuti affiancato però da altri indici che completino la valutazione delle modalità di gestione dei reclami da parte di ciascun venditore. Si propongono quindi tre indicatori che segnalano, rispettivamente, la quantità di reclami ricevuti, la capacità di risposta e la sua tempestività.
- 5.7 Il primo indicatore proposto, che chiameremo “Indice di reclusività” (I_R), è costruito come differenza tra 1 e il rapporto ottenuto ponendo: al numeratore il numero di reclami ricevuti nel semestre di riferimento da parte dei clienti di una determinata categoria (N_R) e al denominatore il numero di clienti della categoria medesima alla fine del semestre di riferimento (N_{UT}), infine moltiplicando tale rapporto per 100, in modo da ottenere la “reclusività” ogni 100 clienti finali; in definitiva l’indicatore sarebbe: $I_R = (1 - N_R / N_{UT}) * 100$.
- 5.8 L’indicatore così costruito permette di valutare la quantità di reclami ricevuti da ciascun venditore, assegnando un punteggio più alto al venditore che ha ricevuto meno reclami; non ci sono ragioni per ritenere che problematiche generali di funzionamento del mercato, ad esempio problemi sulla distribuzione, date le distinzioni di classificazione successivamente proposte, possano ricadere su di un venditore in particolare penalizzandolo sul numero di reclami, in quanto si tratta appunto di problemi generalizzati che colpiscono trasversalmente tutti i venditori; inoltre è plausibile ritenere che il minor numero di lamentele provenienti dai clienti sia imputabile a fattori quali: maggiore soddisfazione di questi ultimi, superamento da parte del venditore di criticità che in passato hanno causato occasione di reclamo, implementazione di altri canali di risoluzione delle controversie quali ad esempio un buon servizio di assistenza clienti tramite call center³, ecc; tutti gli elementi richiamati segnalano un buon livello qualitativo nel processo di gestione dei reclami. Per contro un gran numero di lamentele segnala uno scarso livello qualitativo; infatti pur essendo possibile che tra i clienti di una società vi siano soggetti facilmente inclini a presentare reclamo, è pur vero che tale categoria sia residuale e comunque ripartita uniformemente tra tutti i venditori presenti sul mercato.
- 5.9 Anche a seguito delle osservazioni emerse durante e dopo i seminari in tema di indicatore di reclusività, l’Autorità ha ritenuto opportuno proporre ulteriori indicatori, non ritenendo l’“Indice di reclusività” completamente rappresentativo delle performance dei venditori, in quanto valuterebbe solo la quantità di reclami ricevuti da ciascun venditore e non la capacità di questo di rispondere

³ Sarebbe infatti ragionevole aspettarsi che una correlazione tra l’esito della graduatoria dei call center e quello della graduatoria reclami.

tempestivamente; e sarebbe inoltre suscettibile di penalizzare i venditori che più scrupolosamente hanno classificato i reclami ricevuti dai clienti.

- 5.10 Pertanto al fine di dare una completa e corretta valutazione delle performance del venditore con riguardo alla risposta ai reclami scritti, si propone di utilizzare anche indicatori che tengano conto della capacità e tempestività di risposta ai reclami da parte di ciascun operatore.
- 5.11 Pertanto, si propone di utilizzare un indicatore riferito alla capacità di risposta ai reclami (I_{CR}) costruito come rapporto tra il numero di reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento (N_{RR}) e il numero di reclami ricevuti nel medesimo semestre (N_R), moltiplicando poi tale rapporto per 100. Il numeratore di tale rapporto, N_{RR} , è calcolato come somma dei reclami cui è stata data risposta motivata entro il tempo massimo fissato dall'Autorità e di quelli cui è stata data risposta nel semestre di riferimento, ma oltre il tempo massimo prefissato.
- 5.12 Poiché la raccolta dati è una modalità statica di rilevazione, in quanto fotografa la situazione dei reclami ricevuti nel semestre di riferimento, al momento della comunicazione dei dati è possibile che ai reclami ricevuti negli ultimi 39 giorni del semestre non sia stata ancora inviata una risposta; tuttavia questo non costituisce un elemento di demerito del venditore che, ai sensi della regolazione vigente, è ancora in grado di rispettare i tempi previsti per l'invio della risposta motivata e rispettare quindi gli standard di qualità fissati.
- 5.13 Al fine di tenere conto di tale situazione si propone che l'indicatore di capacità di risposta (I_{CR}) sia calcolato limitatamente alle risposte inviate e ai reclami ricevuti nei primi 4 mesi del semestre di riferimento.
- 5.14 L'indicatore di tempestività nella risposta (I_{TR}) è invece costruito ponendo al numeratore il numero dei reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento ed entro il limite massimo (N_{RT}), e al denominatore la somma di N_{RT} e del numero di reclami cui è stata data risposta nel semestre, ma oltre il tempo massimo (N_{RFS}); moltiplicando poi per 100 tale rapporto.
- 5.15 Al fine di valutare la tempestività della risposta non verrebbe quindi utilizzato direttamente il tempo effettivo medio di risposta, che pure gli operatori devono comunicare all'Autorità; ciò infatti potrebbe indurre il venditore ad accelerare il tempo di risposta e, in assenza di indicatori che specificamente valutano la completezza della risposta fornita, tale comportamento potrebbe andare a scapito della esaustività stessa della risposta..
- 5.16 In definitiva gli indicatori sarebbero:
- Indicatore di Reclamosità: $I_R = (1 - N_R / N_{UT}) * 100$;
 - Indicatore di capacità di risposta: $I_{CR} = (N_{RR} / N_R) * 100$ (solo sui primi 4 mesi del semestre);
 - Indicatore di tempestività: $I_{TR} = [N_{RT} / (N_{RT} + N_{RFS})] * 100$.
- Tutti gli indicatori descritti sono calcolati con arrotondamento alla seconda cifra decimale e tutti presentano una relazione crescente tra il valore e la migliore performance del venditore.
- 5.17 Tali indicatori verrebbero calcolati sia con riferimento ai reclami semplici, che a quelli complessi e per le seguenti categorie di clienti:
- BT domestici (tutela);

- b) BT non domestici (tutela);
- c) BT domestici (libero);
- d) BT non domestici (libero);
- e) BP (tutela);
- f) BP (libero).

5.18 Al fine costruire una graduatoria finale si propone di calcolare un punteggio globale (IRR) utilizzando gli indicatori di cui al punto precedente, opportunamente pesati:

$$IRR=0.6*I_R+0.2*I_{CR}+0.2*I_{TR}.$$

5.19 Tal punteggio globale verrebbe calcolato per ciascun operatore partecipante alla raccolta dati, e utilizzato per costruire le graduatorie finali; sulla base di quanto detto in precedenza, si propone quindi di costruire, per ciascuna tipologia di reclami (semplici e complessi), le seguenti graduatorie:

- a) per il settore elettrico:
 - i. una graduatoria con i dati relativi ai clienti domestici allacciati in BT e serviti nel mercato di maggior tutela;
 - ii. una graduatoria con i dati relativi ai clienti domestici allacciati in BT e serviti nel mercato libero;
 - iii. una graduatoria con i dati relativi ai clienti non domestici allacciati in BT e serviti nel mercato di maggior tutela;
 - iv. una graduatoria con i dati relativi ai clienti non domestici allacciati in BT e serviti nel mercato di libero;
- b) per il settore gas:
 - i. una graduatoria con i dati relativi ai clienti in bassa pressione e serviti nel mercato tutelato;
 - ii. una graduatoria con i dati relativi ai clienti in bassa pressione e serviti nel mercato libero.

5.20 Il punteggio, così costruito, permette di valutare in modo più completo le performance del venditore nella gestione dei reclami. Esso infatti tiene conto, con l'indicatore di reclusività, della mole di reclami ricevuti da ciascun venditore, che pur potendo dipendere anche da fattori non direttamente imputabili al venditore stesso (ad esempio cambiamenti nella regolazione, ritardi postali ecc.), è tuttavia il primo segnale della qualità della gestione dei rapporti con la clientela. Si ritiene pertanto opportuno assegnare il peso maggiore al predetto fattore. Il punteggio tiene inoltre conto, con gli indicatori di cui alle lettere b) e c) del punto 5.15, della capacità dei singoli venditori di rispettare i livelli di qualità imposti dall'Autorità e di rispondere in tempi relativamente più brevi ai reclami ricevuti, assegnando lo stesso peso ad entrambi gli indicatori.

5.21 Per ciascuna delle graduatorie pubblicate, si propone di calcolare la media nazionale, come media aritmetica del punteggio finale (IRR) ottenuto da ciascun venditore.

5.22 Infine, poiché al momento la regolazione vigente in tema di qualità dei reclami prevede un monitoraggio di dati esclusivamente quantitativi, l'Autorità, per

consentire una ancora migliore e completa comparazione delle performance dei venditori, propone di inserire anche elementi che possono intercettare ulteriori fattori, non quantitativi, che possono contribuire alla valutazione delle performance.

- 5.23 Tali ulteriori elementi, cui assegnare un punteggio aggiuntivo, potrebbero ad esempio essere tali da intercettare la più generale propensione del venditore a fornire al proprio cliente una ampia assistenza a fronte delle problematiche che quest'ultimo potrebbe incontrare. Pertanto, a titolo di esempio, si propongono: la messa a disposizione da parte del venditore sul proprio sito di un modulo prestampato per l'inoltro dei reclami, di tutta la documentazione contrattuale relativa a tutte le offerte commercializzate, l'attivazione di procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie, ecc. A ciascuno di tali elementi si potrebbe assegnare un punteggio aggiuntivo, a seconda che siano stati o meno implementati, nel limite di un punteggio complessivo pari a 100.

Spunti per la consultazione.

- Q1** *Si condividono gli indicatori proposti? Se no, per quali motivi? Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilizzati e con quali motivazioni?*
- Q2** *Condividete la scelta di non considerare, al fine di costruire la graduatoria, i tempi medi di risposta ai reclami? Se no, per quali motivi?*
- Q3** *Si condivide la formula per il calcolo del punteggio finale? Se no, per quali motivi? In particolare si ritengono congrui i pesi assegnati a ciascun indice? Se no, per quali motivi?*
- Q4** *Si condivide la distinzione proposta per le graduatorie? Se no, per quali motivi? Ritenete più opportuna una loro aggregazione? Se sì, si indichi l'aggregazione proposta e con quali motivazioni.*
- Q5** *Ritenete più opportuno limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami semplici e lasciare facoltativa quella dei reclami complessi? Se no, per quali motivi?*
- Q6** *Siete d'accordo sulla possibilità di inserire ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo? Se no, per quali motivi?*
- Q7** *Oltre a quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?*