

**Osservazioni di Eni S.p.A. al documento per la consultazione dell'Autorità per  
l'Energia Elettrica e il Gas dell'20 marzo 2014 DCO 115/2014/E/com:**

***"ORIENTAMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ  
RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DA PARTE DELLO SPORTELLLO PER IL  
CONSUMATORE DI ENERGIA"***

San Donato Milanese, 24 aprile 2014

Con la presente Eni S.p.A. (di seguito, **eni**) formula le proprie osservazioni al documento di consultazione DCO 115/2014/E/COM *"ORIENTAMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DA PARTE DELLO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA"* (di seguito, Documento) dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito, Autorità).

### **CONSIDERAZIONI GENERALI**

**eni** accoglie con favore l'occasione proposta dall'Autorità per contribuire a rendere più efficiente il processo di gestione dei reclami di cosiddetta "seconda istanza" ossia quelli presentati allo Sportello del Consumatore a seguito della segnalazione già trasmessa all'operatore.

E' noto che i suddetti reclami oltre a presentare una complessità intrinseca poiché riguardano quasi sempre casi particolarmente critici anche per l'eventuale coinvolgimento di soggetti terzi (quali, ad esempio, il distributore competente) e comportano un particolare sforzo di istruttoria/risoluzione da parte degli operatori. Peraltro, in questi contesti si manifestano molto spesso le criticità dei processi che nonostante la regolazione presentano ancora profili di efficientamento, specie nello scambio di informazioni tra operatori.

Per questo motivo, ci preme sottolineare che nonostante si ritenga assolutamente utile procedere migliorare la gestione dei reclami che coinvolgono lo Sportello del Consumatore, riteniamo che detti interventi non potranno eludere del tutto le problematiche che, dal nostro punto di vista, dovrebbero essere risolte a monte, agendo sui processi direttamente interessati (si pensi, a titolo esemplificativo, alle modalità di gestione del bonus sociale oppure alle modalità di colloquio con le società di distribuzione, non sempre standardizzate).

In merito alle proposte di miglioramento contenute nel Documento, ci preme sottolineare che a nostro avviso occorre intervenire soprattutto sulle **specifiche del Portale esercenti**, con particolare riguardo alla predisposizione di nuove funzionalità che:

1. consentano una visuale complessiva e ordinata di tutte le comunicazioni (anche di operatori diversi da quello che consulta il Portale) afferenti un singolo caso;
2. per ogni pratica risulti evidente:
  - *l'oggetto della richiesta*, opportunamente indicato a mezzo di causali parlanti condivise con gli operatori (ad oggi già sono presenti gli oggetti della richiesta es. misura , bonus , periodicità di fatturazione , si propone di poterli declinare con una dicitura più di dettaglio che esprima la problematica già in questa fase classificatoria): questa misura consentirebbe di indirizzare le pratiche con maggiore efficienza all'interno dei team degli operatori;
  - la *classificazione dello Sportello del riscontro* fornito dall'operatore, in coerenza con le categorie previste dal Regolamento: ogni attività di monitoraggio, per essere costruttiva, deve essere trasparente per l'operatore coinvolto, altrimenti in assenza di strumenti analitici non è possibile intervenire per migliorare la propria attività.

In ogni caso, fermo restando la nostra disponibilità ad individuare strumenti per migliorare la gestione delle pratiche dello Sportello, non si ritiene opportuno valutare una pubblicazione comparativa di un eventuale monitoraggio. Siamo convinti che in un mercato liberalizzato la scelta del cliente verso un diverso venditore debba essere guidata da altri driver più focalizzati sul servizio erogato al cliente in termini di condizioni di somministrazione, piuttosto che riferiti ad un processo che, peraltro, potrebbe anche non riguardarlo.

#### **OSSERVAZIONI AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE**

**Q1.** *Si ritiene che i canali di comunicazione con lo Sportello siano ad oggi sufficienti a garantirne la piena accessibilità? Motivare.*

**Q2.** *Con quali strumenti l'Autorità dovrebbe promuovere la presentazione dei reclami tramite canali informatici?*

**Q3.** *Si condivide l'obbligatorietà, per le associazioni di consumatori e di clienti finali non domestici nonché per gli avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti, di una specifica procedura di reclamo allo Sportello che preveda l'utilizzo di modalità telematiche di inoltro? Motivare.*

**Q4.** *Si condivide la progressiva estensione a tutti i clienti che si rivolgono allo Sportello, dell'obbligo di utilizzo dell'apposito modulo per l'inoltro del reclamo? Se non si condivide, indicare le motivazioni.*

**Q5.** *Con quali altri strumenti l'Autorità dovrebbe promuovere la presentazione di reclami regolari e completi?*

In merito ai canali e alle modalità di attivazione dei contatti con lo Sportello del Consumatore, si condivide la promozione di strumenti che migliorino l'efficacia nella trasmissione delle segnalazioni e dei relativi contenuti con particolare riguardo ai canali telematici.

Pertanto, accogliamo con favore l'opportunità di estendere progressivamente a tutti i clienti che si rivolgono allo Sportello l'obbligo di utilizzo del modulo per l'inoltro del reclamo. Riteniamo assolutamente prioritario indirizzare la compilazione da parte dei clienti di moduli che organizzino opportunamente un set minimo di informazioni propedeutiche ad una tempestiva classificazione ed analisi della pratica. **L'estensione dell'obbligo di utilizzo del modulo a tutti i clienti, a nostro avviso, dovrebbe essere esteso anche nell'ambito della qualità commerciale del servizio di vendita**, considerato che le criticità rappresentate dall'Autorità nel Documento (ad esempio al punto 2.9) sono le stesse che incontrano i venditori nel gestire le segnalazioni come previsto dal TIQV.

**Q6.** *Si ritiene che l'utilizzo del Portale sia praticabile per tutti gli esercenti che interagiscono con lo Sportello e per il GSE? In caso di risposta negativa, indicare le motivazioni tecniche.*

**Q7.** *Si condividono le modalità di accreditamento individuate? In caso di risposta negativa, motivare.*

L'esperienza maturata durante l'utilizzo del Portale ci porta a valutare positivamente l'estensione dell'utilizzo a tutti gli esercenti, salvo intervenire per alcune esigenze di maggiore trasparenza del processo.

Riteniamo, ad esempio, necessario che il Portale sia opportunamente modificato per consentire di **evidenziare i riscontri integrativi predisposti e poterli correttamente abbinare alla richiesta originaria e al primo riscontro che, con il riscontro definitivo, diventerebbe completa**. In questo modo, sia l'esercente sia lo Sportello, potrebbero avere visibilità sull'intero processo di gestione della richiesta e procedere alla corretta classificazione della stessa evitando solleciti che potrebbero

partire in caso di caricamento di un riscontro integrativo non opportunamente segnalato oppure in generale ai fini del monitoraggio dei riscontri.

Con riguardo ai riscontri classificati dallo Sportello come incompleti<sup>1</sup>, ravvediamo l'esigenza di addivenire alla **definizione di causali di incompletezza "parlanti"** (in altre parole, si propone di indicare quali sono le informazioni mancanti, al fine di completare i riscontri in maniera più veloce e puntuale, senza ricorrere volta per volta alla "rilettura" delle precedenti risposte ritenute non complete) che consentano di classificare opportunamente le varie casistiche e permettano all'esercente anche di intervenire proattivamente per prevenire la predisposizione di riscontri di questo tipo.

In merito alle proposte di adeguamento del Portale, si sottolinea che le stesse sono formulate in ottica di migliorare la trasparenza dell'attività classificatoria dello Sportello e per dare agli esercenti piena visibilità sulle modalità di classificazione delle pratiche ai fini dell'attuazione del Regolamento. Le citate esigenze di trasparenza sono, peraltro, strumentali al pieno esercizio del diritto di segnalazione allo Sportello di "eventuali classificazioni non corrette" di cui al punto 5.28 del Documento. Ricordiamo, infatti, che in assenza di strumenti classificatori di sintesi (es causali incompletezza oppure indicazione per ogni riscontro della classificazione associata dallo Sportello), ogni esercente sarebbe di fatto impedito nel controllo del corretto abbinamento della categoria di riscontro alla risposta fornita, in quanto dovrebbe impostare un controllo di dettaglio e di merito su ciascuna pratica gestita che, per operatori di grandi dimensioni, è un aggravio eccessivo e a scarso valore aggiunto. A tal fine, oltre ad indicatori sintetici di classificazione si propone che, in ogni caso, in esito alla predisposizione dei dati di monitoraggio e alla loro trasmissione agli esercenti, sia previsto in ogni caso il diritto dell'operatore alla segnalazione di eventuali errate classificazioni.

**Q8.** *Si condivide l'orientamento espresso con riguardo alle richieste di informazioni relative a più POD/PDR? Se non si condivide, indicare le motivazioni.*

**Q9.** *Si condivide la riduzione dei termini per i casi in cui si renda necessaria, da parte dello Sportello, una richiesta di completamento/integrazione di una risposta incompleta o interlocutoria?*

<sup>1</sup> Si veda, in particolare, la definizione del Regolamento dello Sportello "risposta incompleta", la risposta dell'esercente o del GSE **priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello**, nella disponibilità dell'esercente e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità dell'esercente la vendita, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste all'esercente il servizio di distribuzione".

**Q10.** *Si ritiene che le misure proposte siano adeguate ad ottenere, da parte dello Sportello e a beneficio del cliente finale o del prosumer, risposte degli esercenti e del GSE complete e non interlocutorie?*

**Q11.** *Anche tenendo conto che un eventuale indennizzo si potrebbe sommare agli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita, quale valore potrebbe assumere tale indennizzo automatico?*

Come indicato in risposta ai precedenti quesiti, a nostro avviso è fondamentale

Si osserva che ai sensi dell'attuale Regolamento, non risulta cogente un obbligo di riscontro con termine di 10 giorni lavorativi in caso di risposta incompleta, come sembrerebbe dal punto 5.7 del Documento.

Inoltre, prima di valutare l'erogazione di un indennizzo automatico in caso di "mancata risposta, o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria" riteniamo che, per trasparenza, sia valutato quantitativamente il fenomeno in più semestri di monitoraggio e, se effettivamente questo assumesse dimensioni rilevanti, si proceda con la prima eventuale valutazione di uno standard generale di riscontro.

**Q12.** *Si condivide l'orientamento espresso con riguardo alle richieste di informazioni relative ai servizi di distribuzione e misura? Se non si condivide, indicare le motivazioni ed esemplificare con specifiche casistiche.*

**Q13.** *Esistono casistiche specifiche in cui è preferibile che la richiesta di informazioni dello Sportello, riguardante i servizi di distribuzione e misura, sia veicolata dal venditore?*

Si condivide che per velocizzare i tempi di gestione delle pratiche, considerato che il venditore non può che limitarsi a trasmettere quanto indicato dal distributore per tematiche di sua competenza (servizi distribuzione e misura intesi come tutti quelli previsti dalle Del. ARG/gas 573/13 e 574/13), lo Sportello debba rivolgersi direttamente al distributore, come indicato al paragrafo 5.10 del Documento.

Pertanto, in merito al coinvolgimento del distributore, si precisa che qualora lo stesso fornisca dei riscontri al venditore, lo debba fare caricando sul Portale Esercenti la lettera di competenza del venditore interessato, in parallelo all'invio delle lettera cartacea che, come noto, non garantisce la tempestività necessaria per gestire al meglio le richieste del cliente. Inoltre, si sottolinea che anche se il distributore fornisce dei riscontri a mezzo delle suddette comunicazioni in risposta a qualsivoglia richiesta

dello Sportello, è di tutta evidenza che il venditore possa procedere per quanto di sua competenza solo successivamente alla notifica delle informazioni a mezzo dei processi regolati dall'Autorità. In altri termini, anche se il distributore fornisce un riscontro al venditore circa un bonus da erogare, per esempio, il venditore procederà in tempo utile a fatturare gli importi dovuti solo a seguito del ricevimento del flusso di comunicazione standardizzato deputato a tal fine dall'Autorità. Le strutture deputate alla gestione delle pratiche dello Sportello degli operatori, infatti, sono focalizzate sulla predisposizione dei riscontri e non possono in nessun modo "forzare" i processi interni considerando informazioni che non pervengono attraverso i flussi previsti dallo stesso Regolatore.

In merito all'accesso ad SII (punto 5.13 del Documento) fermo restando che al momento lo stesso è in parziale uso solo per il mercato elettrico, si condivide l'opportunità che lo Sportello acceda per consultare le informazioni propedeutiche alla gestione delle pratiche del cliente. Tuttavia, riteniamo che per evitare una ridondanza di richieste di riscontro o le citate "*verifiche incrociate*" di cui al punto 5.13 del Documento, sia necessario che lo Sportello acceda ad SII solo nel momento in cui lo stesso diventerà *master* per la gestione dei vari processi.

In risposta al Q13. si precisa che non esistono casistiche specifiche che prevedono una preferenza di coinvolgimento del distributore: il quadro regolatorio stabilisce per ciascun processo responsabilità, ruoli e flussi di comunicazione tra operatori, pertanto è in base a queste indicazioni che sono individuabili gli attori deputati a fornire, per competenza, i necessari riscontri.

**Q14.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità, circa la necessità di aumentare la risolutività dell'azione dello Sportello, a beneficio dei clienti finali, senza tuttavia indurre gli esercenti e il GSE ad indicare nelle proprie risposte tempistiche prudenziali per la risoluzione delle problematiche lamentate? È possibile individuare strumenti idonei a questo scopo?*

**Q15.** *Ai fini di quanto esposto al paragrafo 5.17, quali strumenti disincentivanti potrebbero essere previsti? Quale dovrebbe essere il tempo di rinvio oltre il quale far scattare il disincentivo?*

**Q16.** *Si ritiene che possano verificarsi casi in cui la mancata soluzione della problematica possa dipendere da terzi soggetti estranei ai servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas? In caso di risposta positiva, indicare esempi specifici.*

In merito alla risposte classificate come *"non risolutive"* ci preme sottolineare che gli operatori forniscono indicazioni sui tempi di risoluzione di qualsivoglia criticità con attenzione alle esigenze del cliente e nel rispetto sia delle esigenze operative di processo, sia di criteri di ordinaria diligenza. Riteniamo che questi principi siano le principali garanzie per il cliente finale e l'Autorità e che eventuali misure sanzionatorie quali indennizzi, non contribuiscano in alcun modo a spostare scadenze che, spesso, sono rigide per la complessità dei processi coinvolti (uno per tutti, la fatturazione).

Pertanto, siamo certi che un eventuale atteggiamento prudente degli operatori sia del tutto coerente con la considerazione di tutti gli stakeholder del processo (cliente in primis), mentre lasciamo all'Autorità l'individuazione di eventuali comportamenti opportunistici che, in ogni caso, non crediamo si possano evitare con l'introduzione di indennizzi.

In merito a quanto richiesto al Q16. circa l'impossibilità di risolvere alcune problematiche senza il coinvolgimento di soggetti terzi, si osserva che sono numerosi i processi in cui il venditore dipende da terzi. A titolo meramente esemplificativo, si pensi agli acclaramenti dei pagamenti che dipendono dal sistema bancario, tutti i riscontri sui dati di misura collegati all'esclusiva competenza del distributore al pari delle richieste di interventi tecnici, ecc... .

**Q17.** *Si condividono gli orientamenti manifestati con riguardo al confronto prestazionale delle performance? Se non si condividono, motivare.*

**Q18.** *Si ritiene preferibile l'opzione 1 o l'opzione 2? Motivare.*

**Q19.** *Con riferimento all'opzione 1, si condividono l'individuazione dei punteggi e della soglia di tolleranza per il ritardo? Se non si condividono, motivare.*



**Q20.** *Con riferimento all'opzione 2, si condividono le penalità individuate? Se non si condividono, motivare.*

**Q21.** *Si condividono le modalità per la segnalazione di eventuali errori materiali nel calcolo dell'indicatore e quelle per la segnalazione di eventuali classificazioni non corrette delle risposte? Se non si condividono, motivare.*

**Q22.** *Si ritiene ragionevole la soglia indicata (30 richieste semestrali) per l'inclusione dell'esercente o del GSE nel calcolo dell'indicatore prestazionale comparativo? Si ritiene utile prevedere anche una soglia commisurata al numero di clienti serviti? Quale dovrebbe essere tale soglia?*

Fermo restando le esigenze di trasparenza descritte in premessa, riteniamo prematuro valutare strumenti di confronto prestazionale senza aver prima approfondito individualmente margini di miglioramento del processo di gestione anche in ragione delle numerosità di manifestazione di eventuali criticità, per individuare eventuali correttivi ad hoc.

Al momento, pertanto, ci sembra prematuro valutare le opzioni rappresentate nel paragrafo di pag. 18 e seguenti anche in considerazione dei seguenti aspetti:

- Gli indicatori proposti non possono essere in alcun modo "testati" per valutare se la loro applicazione crea distorsioni, visto che gli operatori non dispongono, ad esempio, della classificazione dei riscontri proposta al punto 5.24 del Documento;
- la classificazione proposta sempre al punto 5.24 è innovativa anche sotto il profilo delle singole categorie e occorre chiarire il significato di alcune tipologie indicate (ad esempio, la differenza tra risposte tardive/oltre tolleranza e i riferimenti temporali delle stesse);
- le due opzioni ci sembrano rappresentare *fenomeni diversi* in quanto l'opzione 1 è focalizzata su valorizzazioni differenziate per tutti riscontri forniti da parte del singolo operatore, mentre l'opzione 2 valorizza i soli riscontri completi e non interlocutori sul totale delle richieste dello Sportello e applica una penale in base all'incidenza delle risposte "con rinvio". Occorrerebbe pertanto chiarire innanzitutto qual è il fenomeno che si intende monitorare, con particolare riguardo alle categorie di riscontri che si ritengono rilevanti ai fini dell'analisi.

- in ogni caso, come sottolineato nelle considerazioni generali, riteniamo indispensabile poi che sia messa a disposizione di ciascun operatore, per singola pratica, la classificazione abbinata dallo Sportello. In caso contrario, l'operatore è impossibilitato alla verifica della corretta assegnazione delle varie categorie, visto che in teoria dovrebbe consultare singolarmente ciascuna pratica.

In merito alla soglia indicata al punto 5.29 del Documento (almeno 30 richieste dello Sportello per essere oggetto di rilevazione), si preferirebbe valutare ciascun operatore perché anche se una singola impresa può comportare un carico di lavoro contenuto (ad esempio, appunto, le 30 richieste), in termini aggregati quel carico può comunque contribuire a determinare un certo livello di efficienza del processo.

**Q23.** *Si condividono gli orientamenti relativi alle procedure speciali per reclami bonus in presenza delle fattispecie descritte? Se non si condivide, motivare.*

Fatte salve le competenze del distributore nell'accertamento dell'eventuale diritto (o meno) al bonus sociale, preme sottolineare che potrebbe essere utile che l'Autorità consenta anche alle società di vendita di accedere al portale SGATE che potrebbe utilmente fruire da strumento di controllo del processo anche per i venditori. In assenza di questo canale, le società di vendita in coerenza con il quadro regolatorio previsto dall'Autorità, si sono strutturate per gestire le notifiche in base ai flussi di comunicazioni previsti.

Come indicato in risposta al Q12, non è ammissibile che la fattura di trasporto sia la fonte per porre in essere quanto necessario per procedere all'erogazione degli importi dovuti al cliente finale: ciò sia alla luce dei flussi di notifica previsti dall'Autorità, sia considerata l'eterogeneità del contenuto e della struttura dei documenti di fatturazione degli operatori di rete (circostanza più volte manifestata dalla scrivente all'Autorità) che generano una complessità di consultazione estrema e, certamente, non consentono una tempestiva individuazione degli eventuali importi da erogare. Inoltre, in merito ai tempi di erogazione in bolletta, non è possibile prevedere un termine tassativo di 10 giorni in quanto i calendari di fatturazione e le eventuali finestre durante le quali è possibile tener conto di nuove partite da recepire in bolletta, prevedono scadenze rigide funzionali anche ad una corretta gestione delle eventuali modifiche.

**Q24.** *Si condividono le proposte in materia di accountability e trasparenza dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello? Motivare.*

**Q25.** *Si ritiene utile che i clienti dispongano di una modalità on line per la verifica dello stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo?*

In merito alle modalità di verifica dello stato di avanzamento della gestione del reclamo riteniamo necessario che l'Autorità condivida con gli operatori le modalità attuative di tale servizio.