



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Spett.le Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori e Utenti
Piazza Cavour 5
20121 Milano

Milano, 24 aprile 2014

Oggetto: Osservazioni al DCO 115/2014/E/com "Orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia"

Osservazioni generali

Esprimiamo un generale apprezzamento per la presente consultazione, che fornisce un'utile occasione agli operatori del mercato per formulare proposte volte al miglioramento dell'efficacia della gestione dei reclami con i propri clienti e con lo Sportello del Consumatore. Riteniamo infatti che lo Sportello stesso sia un valido ed utile ausilio anche per gli operatori nella gestione e risoluzione di reclami che altrimenti non sarebbero risolvibili, tipico il caso dei reclami sul Cmor da parte dei clienti.

Ci preme però rimarcare che al momento non esistono ancora tutti gli elementi necessari ad effettuare una scelta consapevole, sia riguardo alla pubblicazione di una graduatoria complessiva, sia relativamente all'opzione di calcolo dell'indice prestazionale. Si auspica pertanto che tali decisioni vengano rimandate ad una fase successiva, in cui gli operatori potranno ricorrere al supporto di dati più esaurienti e ad un'esperienza più consolidata.

Riteniamo che questa consultazione possa anche esser l'occasione per fare maggior luce su alcuni aspetti che allo stato attuale risultano poco chiari e che comportano confusione e sovrapposizione tra delibere diverse, spesso penalizzando eccessivamente i venditori.

Chiediamo pertanto che i criteri di valutazione delle risposte fornite dagli operatori allo Sportello siano formulati in modo tale da non lasciar spazio a interpretazioni soggettive dei contenuti delle risposte, definendo invece con chiarezza quali sono gli elementi che devono essere contenuti nelle risposte motivate ai clienti, oltre agli elementi minimi obbligatori.

Un ulteriore aspetto critico, già peraltro segnalato, ma che non ha sinora avuto alcun riscontro specifico, è quello della gestione dei reclami per attivazione non richiesta. Il fatto che tali tipologie di reclamo siano accolte o rigettate dai venditori non esime infatti allo stato il venditore dall'erogare al cliente gli indennizzi previsti dal TIQV, e quindi il fatto di ritenerli



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

accolti in base a meri motivi formali risulta una inutile duplicazione.

Inoltre, sempre nell'ambito della medesima tipologia di reclamo, non è chiaro se esista o meno un criterio di prevalenza tra la tempestività della presentazione del reclamo da parte del cliente e la conformità al TIQV della risposta fornita dal venditore. In alcuni casi, infatti, i reclami giunti tardivamente da parte di clienti sono stati considerati non rigettabili da parte dello Sportello perché il venditore ha fornito risposta motivata oltre i 40 giorni previsti dal TIQV.

Riteniamo importante in tal senso specificare agli operatori con maggior chiarezza i criteri discrezionali con cui lo Sportello oggi di fatto valuta l'eshaustività o la non exhaustività della risposta fornita al cliente. Troppo spesso infatti capita che risposte motivate fornite dagli operatori vengano però ritenute "non sufficientemente motivate" dallo Sportello, e dallo stesso vengano poi quindi imposti indennizzi ai clienti finali "perché la risposta non può ritenersi motivata ai sensi del TIQV", anche se invece la stessa è stata data nei termini e con le modalità previsti dalla normativa.

Inoltre, ferma restando l'erogazione dell'indennizzo spettante nei casi di non rispetto dei requisiti TIQV o di non completezza documentale, riterremmo necessario garantire almeno la rigettabilità nel merito dei reclami per attivazione non richiesta e, con la collaborazione dell'Autorità, rimediare all'incongruenza che sovrappone la teorica non accoglibilità per ritardo nella presentazione del reclamo e l'accoglibilità sancita dallo Sportello in caso di mancanza di documentazioni, a quel punto però a volte non facilmente recuperabili.

L'entrata in vigore del nuovo Codice del Consumo, ancorché imminente, sarà sicuramente l'occasione di un'auspicata revisione della Delibera 153/2012/R/com.

Osservazioni Puntuali

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.*

Sì, lo condividiamo. La modalità telematica, purché di utilizzo semplice ed immediato, permette di velocizzare e rendere maggiormente efficiente tutto il sistema di gestione e registrazione dei reclami: concordiamo quindi in tal senso anche con l'aumento della capienza della casella di posta elettronica.

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.*



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Si, si condivide. Il modulo potrebbe esser fornito anche dai venditori ai clienti che ne facciano richiesta.

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.*

Si, l'utilizzo del Portale facilita l'interazione tra le due parti coinvolte. Sugeriamo inoltre di prevedere una doppia opzione per il caricamento dei file da parte dell'esercente: il formato pdf o il file zip. Per entrambe le modalità richiediamo inoltre di definire un limite massimo di dimensione più alto degli attuali 8 MB. Si tenga infatti presente che alcune volte i documenti da inviare già di fatto superano tale limite.

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

Si, si condividono.

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

In alcune tipologie di reclami, ad esempio quelle che comportano emissione di documenti di fatturazione, il termine di 20 giorni lavorativi potrebbe non essere sufficiente.

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?*

Si, si condivide: chiediamo in tal senso che venga maggiormente specificata e circostanziata la definizione di risposta "interlocutoria".

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?*

Non condividiamo l'orientamento secondo cui verrebbe introdotto un ulteriore indennizzo. L'indennizzo è infatti già previsto dalla normativa sulla qualità commerciale, e pertanto ciò sarebbe una duplicazione che potrebbe anche favorire spiacevoli comportamenti opportunistici da parte dei clienti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?*

Rimandiamo in tal senso a quanto già argomentato alla risposta precedente.

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.*

Sì, condividiamo la possibilità di accesso ai dati del SII da parte dello Sportello e condividiamo la responsabilizzazione diretta dei distributori nella gestione dei reclami da parte dello Sportello.

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?*

No, riteniamo che il coinvolgimento del distributore da parte dello Sportello sia fondamentale per la risoluzione di alcune pratiche, poiché si verificano casi in cui l'interazione tra venditore e distributore non è di fatto efficace e rimane priva di riscontro.

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.*

Può capitare che l'assenza di riscontri sia legata all'irreperibilità del cliente, ad esempio in caso di voltura di un punto da un cliente moroso, o ancora quando la problematica sfocia in una denuncia in procura, che rimane poi assoggettata alle tempistiche delle indagini. Esistono quindi casi che non si riescono a risolvere, perlomeno non nelle tempistiche previste dal TIQV o dallo Sportello.

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

Come già sottolineato nelle osservazioni generali, crediamo che i tempi non siano ancora maturi per poter effettuare corrette valutazioni in merito.

Volendo in ogni caso fornire un primo contributo, si ritiene in linea di massima condivisibile quanto proposto in merito alla pubblicazione di un'unica graduatoria che integri tutte le forme di pubblicità delle performance dei venditori, anche alla luce degli esiti della prossima



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

consultazione sui servizi di qualità del call center. Tale integrazione permetterebbe di contestualizzare meglio ed analizzare con maggiore puntualità la qualità del servizio complessivo dell'azienda.

Si ritiene poi che il confronto prestazionale dei risultati debba avvenire tra venditori che operano sul medesimo mercato: sarà pertanto necessario differenziare il mercato libero da quello tutelato.

Chiediamo poi di avere criteri di maggiore oggettività nella valutazione delle risposte fornite dagli operatori allo Sportello, in quanto talvolta capita che la valutazione sia basata sull'interpretazione soggettiva della risposta data dall'esercente al cliente.

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

Come già anticipato, si ribadisce che i tempi non sembrano ancora maturi per poter esprimere esaurienti valutazioni in merito.

Volendo comunque riportare alcune prime riflessioni, riteniamo l'ipotesi 1 la più gradita.

Infatti, per quanto attualmente a nostra disposizione, abbiamo appurato che il calcolo della performance secondo questa formula rispecchia con maggior precisione il reale livello di qualità della prestazione del venditore. Premesso che è interesse del venditore rispondere con precisione e nei tempi previsti, va ribadito che laddove non sia possibile perseguire tale obiettivo è maggiormente importante la qualità della risposta resa rispetto alla tempestività.

L'opzione 1 permetterebbe dunque di tenere in considerazione un numero più elevato di casistiche che il venditore potrebbe trovarsi a dover affrontare.

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.*

Ribadendo quanto riportato sopra in merito alla necessità di attendere tempi più maturi, pensiamo che per permettere agli esercenti di individuare agevolmente gli eventuali errori nella classificazione delle risposte sarà opportuno identificare con precisione in quale fattispecie siano state distinte le tipologie di risposte e l'anagrafica del cliente (ad es. qualora si adottasse l'opzione 1 precisare il numero di risposte per ogni tipologia, indicando anche il numero di POD/PdR, il codice fiscale o la P.IVA, la ragione sociale del cliente e il codice cliente).

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?*



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Riteniamo che per ragioni di omogeneità con altre comparazioni di performance potrebbe esserci, oltre ad una soglia minima di reclami, anche un riferimento ad un numero minimo di clienti servito, pari a 50.000 clienti

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

Suggeriamo di prevedere 20 giorni lavorativi per informare il cliente circa il periodo di emissione della bolletta con il bonus. Il bonus verrà fatturato nel primo documento utile secondo la periodicità di fatturazione del cliente. Per permettere al venditore di procedere alla corretta erogazione del bonus sarebbe opportuno che lo Sportello indicasse al venditore i dati identificativi del cliente (POD/PdR, il codice fiscale o la P.IVA, la ragione sociale del cliente, il codice cliente, il codice di agevolazione e la data di inizio e fine agevolazione)

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

Sì, si condividono. Riteniamo infatti corretto che per rendere il cliente informato sul grado di assistenza fornitogli dal mercato e dagli organi istituzionali possa essere data evidenza non solo delle performance degli esercenti, ma anche di quello dello Sportello.

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?*

Sì, lo riteniamo utile. Tale verifica potrebbe essere resa accessibile anche al fornitore/distributore eventualmente coinvolti.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per gli eventualmente necessari ulteriori chiarimenti e possibili approfondimenti in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi