



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - info@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 118/14

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO

Documento per la consultazione n. 115/2014/R/gas

“Orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia”

Osservazioni e proposte ASSOGAS

Milano, 28 Aprile 2014



CONFINDUSTRIA

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS, in primo luogo, intende esprimere generale apprezzamento per l'iniziativa volta a migliorare l'efficacia dello Sportello nella sua attività di trattamento dei reclami, alla luce delle rilevanze riportate nei primi capitoli del Documento per la consultazione in oggetto.

Entrando maggiormente nel merito della revisione del Regolamento (rif. Allegato A, Delibera 162/2013/E/com) che il Regolatore potrebbe, a nostro avviso, effettuare, riteniamo utile segnalare l'opportunità che codesta Autorità avvii un procedimento volto a razionalizzare l'attività dello Sportello nell'ottica di raggiungere una maggiore autonomia dello stesso rispetto alle richieste di informazioni, a volte non necessarie, trasmesse agli operatori. In tal senso, potrebbe essere affiancata all'orientamento inerente l'accesso diretto ai contenuti del SII da parte dello Sportello la previsione di strumenti volti a garantire l'efficacia dell'obbligo di inoltro degli "allegati" necessari (quali, ad esempio, la copia del reclamo di prima istanza e l'eventuale risposta dell'operatore, qualora pervenuta) da parte del soggetto che attiva la procedura. Tali scelte, infatti, potrebbero eventualmente consentire allo Sportello di avere piena conoscenza della pratica e, nel caso, di poterla risolvere senza dover ricorrere alla richiesta di ulteriori informazioni verso l'operatore.

Inoltre, perché il numero di reclami irregolari possa ridursi, risulterebbe, a nostro avviso, opportuno illustrare, con maggiore evidenza, le competenze proprie dello Sportello (reclami di seconda istanza), segnalando come, a meno di fattispecie eccezionali (esplicitamente previste dalla regolazione), non sono presi in carico reclami di primo grado. In un'ottica di razionalizzazione, si rimanda altresì alle osservazioni espresse con riferimento agli specifici spunti per la consultazione.

Infine, come già segnalato a fronte della consultazione di cui al DCO 463/2012/E/com con riferimento all'eventuale pubblicazione dei "livelli effettivi di qualità", non rileviamo alcuna utilità "esterna" nella diffusione di una graduatoria afferente un indice "prestazionale" degli esercenti relativo alle casistiche trattate dallo Sportello. A nostro avviso, tale indice, indipendentemente dalle modalità di calcolo, non rappresenta per sua stessa natura un parametro indicativo per la definizione della qualità del servizio e, pertanto, potrebbe determinare effetti distorsivi sul mercato finale.

Risposta ai quesiti posti in consultazione

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

La multicanalità attualmente prevista per la trasmissione dei reclami (rif. art. 3 dPR 244/01) garantisce, a nostro avviso, la piena accessibilità al servizio.

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

A tal riguardo, si ritiene che l'orientamento espresso dal Regolatore al punto 4.3 del DCO secondo cui "associazioni dei consumatori e dei clienti finali non domestici, [...] avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti" potrebbero, a partire dal 1° Gennaio 2015, utilizzare obbligatoriamente i canali informatici, possa costituire un primo valido strumento per la promozione di tali canali.

Soprattutto in una prima fase, potrebbe esser utile dare informazione di tale eventuale variazione (attraverso un alert automatico) contestualmente al download del modulo di presentazione reclami dalla pagina web dello Sportello.

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.

Ribadendo quanto già detto, si condivide la proposta del Regolatore. Tali soggetti, infatti, hanno solitamente accesso agli strumenti informatici per l'invio del reclamo con modalità telematiche.

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.

Si condivide l'orientamento illustrato. Si coglie, inoltre, l'occasione per suggerire la previsione di una classificazione "standard" delle casistiche principali di reclamo, da inserire all'interno del "modulo reclami", così da semplificare la gestione della pratica da parte dello Sportello.

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

A nostro avviso, potrebbero esser espressi con maggior chiarezza ed evidenza, nella pagina web dedicata, gli elementi necessari per l'accesso allo Sportello, (quali, ad esempio, l'avvenuto reclamo di primo grado, gli allegati obbligatori, etc.).

Inoltre, quale ulteriore iniziativa utilizzabile a tal fine, potrebbe esser prevista la creazione di un sistema di compilazione ed invio del reclamo *online*, con l'inserimento di campi o *flag* obbligatori per la finalizzazione della 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.

In un'ottica di automatizzazione dei processi, si ritiene l'orientamento del Regolatore condivisibile. Si suggerisce, tuttavia, la previsione di una fase transitoria sperimentale per consentire a tutti gli operatori di "familiarizzare" con il Portale.

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

Si condividono tali modalità. Si ritiene, inoltre, che il periodo intercorrente tra la pubblicazione del provvedimento, esito della consultazione, e la data del 31 Dicembre potrebbe esser utilizzato ai fini suggeriti, anche attraverso l'organizzazione da parte del Regolatore di seminari informativi riguardo all'utilizzo del Portale.

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

Pur comprendendo le motivazioni che porterebbero il Regolatore a confermare il termine unico dei 20 giorni lavorativi anche nel caso di richieste di informazioni relative a più POD/PDR, in considerazione della concentrazione potenzialmente intensa di richieste, per le quali, peraltro, si potrebbero rendere necessarie verifiche puntuali per distinguere casi eventualmente non ricompresi nella problematica "collettiva", risulterebbe a nostro avviso opportuno estendere il termine per la risposta degli esercenti e del GSE in funzione del grado di "concentrazione" delle richieste.

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 condivide il termine proposto con particolare riferimento ai casi di risposta incompleta. Invece, per quanto attiene alle risposte definite come "interlocutorie", in considerazione delle difficoltà evidentemente riscontrate dall'operatore nella soluzione "immediata" della problematica lamentata dal cliente, potrebbero esser confermati ulteriori 20 giorni lavorativi al fine di poter, presumibilmente, meglio garantire la comunicazione di una data certa per la soluzione del problema con conseguente beneficio evidente per il cliente finale.

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?

Sì.

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?

Alla luce di quanto già previsto dal TIQV con riferimento agli indennizzi, potrebbe, a nostro avviso esser prevista la corresponsione di un indennizzo fisso di 20 €, pari alla prima fascia di cui al TIQV (anche alla luce delle tempistiche maggiormente ridotte per la risposta), solo nel caso in cui il cliente non abbia già ricevuto un indennizzo da TIQV per quel reclamo.

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.

In generale, si condivide l'orientamento espresso dal Regolatore. Si segnala, tuttavia, l'opportunità che la comunicazione diretta al venditore, di cui al punto 5.10 del DCO in oggetto, avvenga in maniera automatizzata attraverso il Portale, a fronte dell'inserimento dei riferimenti del/dei venditore/i coinvolto/i ad opera 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?

Non si segnalano casistiche per cui sarebbe opportuno che la richiesta di informazioni fosse veicolata dal venditore.

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?

In generale, si condivide l'orientamento del Regolatore. Si intende, tuttavia, segnalare come non sia nell'interesse dell'esercente procrastinare immotivatamente la risoluzione del problema, anche in considerazione del costo di gestione di ciascuna pratica. Inoltre, con particolare riferimento agli esercenti la vendita, si evidenzia come la soddisfazione del cliente sia tra i principali interessi dell'operatore di mercato e, pertanto, sia suo primario obiettivo risolvere il problema nel più rapido tempo possibile.

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?

A nostro avviso, non si ritiene possibile indicare un "tempo di rinvio" standardizzato in funzione dei dati analizzati dal Regolatore. Infatti, tutte le specificità di ciascun caso contribuiscono, nel loro complesso, a determinare la differente durata del periodo necessario alla soluzione della problematica lamentata.

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 primo luogo, risulterebbe, a nostro avviso, opportuno chiarire il concetto di "soluzione della problematica". Qualora con tale espressione ci si riferisca ad una soluzione effettiva e non

alla sola trasmissione di una risposta esplicativa sulla base delle conoscenze dell'operatore coinvolto, si riportano, di seguito, alcuni casi in cui la "mancata soluzione" potrebbe dipendere da soggetti terzi:

- nel caso in cui la problematica riguardi l'esecuzione di interventi eventualmente necessitanti di atti autorizzativi (quali, ad esempio, l'attivazione della fornitura, l'esecuzione lavori, etc.), la sua mancata soluzione potrebbe dipendere dall'operato delle Autorità Locali, responsabili del rilascio di tali atti;
- nel caso in cui la problematica riguardi la mancata somministrazione del Bonus Sociale, la sua mancata soluzione potrebbe dipendere dall'operato del Comune, in quanto soggetto co-partecipante alla procedura in oggetto;
- la mancata soluzione della problematica potrebbe, altresì, dipendere da comportamenti omissivi del cliente finale formalmente titolare del PdR, oggetto del reclamo;
- infine, per qualsiasi problematica collegata ad interventi o attività che, per vincoli normativi o "strutturali" richiedano la necessaria presenza (o autorizzazione) del cliente finale, l'irreperibilità (o il disaccordo) dello stesso potrebbe comportare la mancata soluzione di cui sopra.

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

A nostro avviso, le prestazioni degli esercenti relative alle casistiche trattate dallo Sportello non rappresentano un parametro indicativo per la definizione della qualità del servizio. Si ricorda, infatti, che lo Sportello è competente a trattare principalmente reclami di secondo livello e, pertanto, ipotesi residuali e non significative. L'operatore realmente virtuoso, d'altronde, è per principio colui il quale riceve un minor numero di reclami, o che si attiva per risolvere il problema in maniera efficace (e non entro termini prestabiliti). Non si ritiene, quindi, che la pubblicazione degli indici proposti possa avere alcuna utilità "esterna". Potenzialmente, gli stessi, se comunicati a ciascun operatore, potrebbero invece rappresentare uno stimolo per migliorare la propria efficienza nel rispondere alle richieste di informazioni.

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

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

Fermo restando quanto detto allo spunto precedente, l'opzione 1 appare a nostro avviso maggiormente rappresentativa, in quanto indicativa di una maggiore varietà di casistiche. Inoltre, non si comprende pienamente la formula proposta per il calcolo di cui all'opzione 2. In particolare, l'indice PR è da considerare quale valore percentuale o assoluto?

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.

Si condividono i punteggi e la soglia di tolleranza (entro la quale considerare una risposta "tardiva") individuati.

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.

Si condivide quanto proposto. A nostro avviso, occorre tuttavia specificare di quanto tempo gli esercenti ed il GSE dispongano per comunicare la presenza di eventuali errori materiali.

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?

Ferma restando la nostra propensione per un utilizzo puramente "interno" dell'indicatore, segnaliamo come la soglia indicata appaia, a nostro avviso, ragionevole.

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

Si condivide il principio per cui i reclami in oggetto debbano essere trattati nel minor tempo possibile. Tuttavia, con particolare riferimento all'ipotesi di cui al punto 6.3 del DCO in oggetto, il termine di 10 giorni lavorativi risulta, a nostro avviso, eccessivamente ridotto in quanto il venditore dovrà in questi casi effettuare verifiche sui documenti allegati alle fatture di vettoramento (ad oggi non standardizzati) in cui è dettagliato il valore del bonus da riconoscere ad un determinato cliente. Potrebbe pertanto risultare opportuno prevedere un'estensione dei termini proposti per la risposta al cliente, mantenendo l'obbligo di riconoscimento nella successiva fattura emessa.

Infine, con riferimento all'ipotesi prevista dall'ultimo periodo del punto 6.2, non ci risulta chiaro quali siano le ipotesi di *"KO in SGate non motivato e derivante da accertato errore del distributore"*.

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

Si condivide.

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?

Si condivide pienamente l'orientamento del Regolatore. Si ritiene, peraltro, opportuno estendere tale previsione anche agli esercenti, nel caso in cui tale funzionalità non sia già presente nel Portale Esercenti.

Auspiciando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

ASSOGAS
Associazione Nazionale Industriali
Privati Gas e Servizi Energetici

Ing. Marta Bucci
Direttore Generale
