

RISPOSTA DI ENEL SPA
AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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

20 MARZO 2014

OSSERVAZIONI GENERALI

- A poco più di un anno dall'entrata in vigore del nuovo regolamento dello Sportello per il Consumatore per il trattamento dei reclami, Enel condivide la necessità di definire alcune misure di razionalizzazione del processo avviato con delibera 548/2012/E/com al fine di superare le molteplici criticità operative fino ad oggi riscontrate.
- Nello specifico, riteniamo fondamentale che gli interventi di efficientamento siano volti a garantire una maggiore chiarezza delle procedure, anche attraverso la condivisione di criteri univoci di categorizzazione delle risposte degli esercenti, nonché a confermare l'utilizzo effettivo dello SPCEN come organo di seconda istanza.
- In tale ottica, è a nostro parere necessario circoscrivere puntualmente le casistiche per le quali lo SPCEN può derogare alla normale procedura (agendo di fatto come organo di prima istanza) nel caso *"ravvisi il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale"*. In particolare, sarebbe necessario individuare criteri che descrivano in maniera certa quei principi di gravità e urgenza sopra richiamati in funzione dei quali è attivabile la procedura in deroga.
- In merito alle proposte in consultazione, riteniamo certamente condivisibile la necessità di razionalizzare le modalità di presentazione dei reclami e i canali di accesso, rendendo obbligatorio l'uso del Portale; ciò al fine di veicolare le richieste nella maniera più corretta e ridurre il cospicuo numero di pratiche doppie o non leggibili che rendono particolarmente onerosa l'attività dello Sportello.
- In un contesto in cui risulta necessario consolidare la nuova procedura e efficientarne la gestione, non riteniamo invece ragionevole l'ipotesi di introdurre strumenti di penalizzazione degli esercenti (come gli indennizzi) né tantomeno indicatori reputazionali. Ciò anche in ragione del fatto che gli esercenti, per la natura stessa dell'attività svolta, sono già incentivati a

rispondere in tempi brevi e in maniera ottimale alle richieste dei clienti finali (rimandiamo comunque agli specifici spunti per un approfondimento in merito).

- Nel caso in cui si volesse comunque dar seguito all'introduzione di un eventuale indicatore specifico sulla qualità delle risposte fornite allo Sportello (punto 5.23), riteniamo che lo stesso debba essere monitorato solo a scopo interno di efficientamento delle procedure non essendo indicativo della performance qualitativa dell'esercente nei confronti del cliente finale.
- L'ipotesi di introdurre un'eventuale graduatoria unica che integri tutte le forme di pubblicità dei venditori (punto 5.22) è a nostro parere ancora meno perseguibile. Si evidenzia innanzitutto che una simile proposta si inserisce in un ambito di applicazione diverso da quello in consultazione relativo al rapporto esercenti - SPCEN e, come tale, andrebbe eventualmente affrontato in successivi specifici momenti di confronto. La complessità della materia e gli inevitabili impatti sulle società di vendita rendono in ogni caso necessario coinvolgere adeguatamente gli operatori e approfondire tutti gli aspetti applicativi della proposta, che a una primissima analisi delle - scarse - indicazioni fornite ci sembra comunque di complessa definizione, dovendo ponderare indicatori diversi e al momento non esistenti (fatta eccezione per quello dei *call center*). Anche qualora si riuscisse tecnicamente a costruire, un indice reputazionale unico non sarebbe comunque significativo per il cliente finale: quest'ultimo infatti avrebbe un'indicazione generica di valori medi delle performance degli operatori senza però riuscire a percepire singoli aspetti qualitativi ritenuti prioritari in base alle proprie esigenze. In altre parole, il rischio di procurare un danno reputazionale agli operatori è a nostro avviso superiore rispetto agli effettivi benefici che potrebbero derivare per i clienti finali.

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

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 linea generale, riteniamo condivisibile la messa a disposizione di diversi canali di comunicazione da parte dello Sportello al fine di consentire l'accesso ad ogni tipologia di cliente secondo le modalità più adeguate alle proprie esigenze.

Ciò detto, i risultati di questo primo anno di attività hanno mostrato come la molteplicità di canali abbia appesantito il processo di gestione da parte dello Sportello comportando spesso inefficienze riconducibili a doppi invii, non leggibilità/non completezza dei documenti. Al fine di superare le criticità riscontrate, riteniamo quindi condivisibile il potenziamento dei canali on line anche attraverso la predisposizione di modalità telematiche ad hoc di invio del reclamo.

Inoltre, nell'ottica di indirizzare maggiormente i clienti finali nella corretta compilazione della richiesta e conseguentemente facilitare lo SPCEN nella lavorazione della stessa, condividiamo la proposta di introdurre l'obbligo di utilizzo di un apposito modulo, anche in considerazione del previsto potenziamento di alcuni dei canali di comunicazione messi a disposizione dallo Sportello per la presentazione del reclamo.

Sia il modulo sia l'interfaccia telematica appositamente sviluppata dallo Sportello potrebbero essere a nostro avviso efficacemente adottate fin da subito certamente per le categorie ipotizzate nel documento ma anche per tutti i clienti finali.

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.

Enel condivide la proposta di vincolare tutti gli esercenti e il GSE all'utilizzo del Portale predisposto dallo Sportello. Ciò infatti consentirebbe sicuramente una riduzione dei disguidi dovuti al recapito della corrispondenza e una migliore gestione del processo di risposta ai reclami.

Non si ravvedono inoltre possibili criticità riguardo l'accreditamento al Portale anche da parte degli esercenti più piccoli e le relative modalità individuate.

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

Come già espresso nella risposta alla consultazione 463/12, riteniamo che le richieste di informazioni collettive non possano essere equiparate in termini di tempistiche di risposta alle

richieste relative a singoli punti. Nella fissazione del termine massimo per l'invio delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, infatti, andrebbe tenuto in debita considerazione il criterio di proporzionalità fra il tempo necessario alla redazione della risposta e la complessità della richiesta di informazioni ricevuta. Ciò anche in ragione del fatto che per tali richieste l'eventuale difficoltà a reperire le informazioni anche di uno solo dei POD/PdR comporterebbe l'incompletezza della risposta; se i tempi di risposta fossero strettamente regolati al pari di quanto avviene per le richieste singole, si rischierebbe quindi di penalizzare fortemente (e ingiustamente) gli esercenti.

Molto spesso tali richieste necessitano infatti di complesse e approfondite analisi. Si pensi ad esempio ai casi in cui si richiedono ricostruzioni di consumi o riepiloghi di prestazioni avvenute su più punti di prelievo (che nella nostra esperienza hanno superato anche le 1700 unità) in uno o più anni di riferimento, o ancora ai casi in cui il distributore deve coinvolgere specifiche strutture territoriali per far fronte a richieste di carattere prettamente tecnico.

In merito occorre peraltro segnalare che la regolazione generale della qualità già oggi prevede che la gestione in prima istanza dei reclami relativi a clienti multi sito non sia sottoposta alle medesime tempistiche di risposta previste per tutti gli altri reclami. Infatti l'art. 14.5 del TIQV sul punto dispone che *"nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo riguardino più siti di fornitura, non si applica lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo"*.

Tale principio dovrebbe essere a nostro parere valido anche per la gestione in seconda istanza dei reclami a valle di richieste dello Sportello. Di conseguenza, in linea anche con quanto previsto dal TIQV, si ritiene opportuno che le risposte a richieste inviate da clienti multi sito non siano sottoposte ad alcun termine.

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?

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?

Enel non ritiene condivisibile la proposta di ridurre i termini per la risposta dell'esercente nei casi in cui si renda necessario un'ulteriore richiesta di completamento/integrazione della stessa.

Ciò in considerazione del fatto che ogni richiesta di informazioni richiede un tempo di risposta adeguato che garantisca lo svolgimento di tutte le attività propedeutiche alla formulazione della risposta stessa. Prevedere una deroga alla disciplina generale - peraltro per casistiche residuali - in termini di riduzione delle tempistiche di risposta rischierebbe solo di rendere più complesso l'attuale iter, che dovrebbe invece a nostro avviso rimanere unico, rischiando peraltro di non permettere agli operatori di formulare una risposta esaustiva.

Come sottolineato nelle Osservazioni Generali, non riteniamo inoltre condivisibile l'introduzione di indennizzi a carico degli esercenti nei casi di mancata risposta o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria. Non sarebbe infatti in alcun modo accettabile l'ipotesi di ristorare doppiamente un cliente su una pratica in relazione alla quale è stato già congruamente indennizzato in prima istanza, anche perché questo comporterebbe il forte rischio di comportamenti opportunistici da parte di clienti finali o di associazioni di categoria degli stessi. Il rischio per gli esercenti è ancora maggiore se si considera che, ad oggi, sembrano esserci ancora criteri interpretativi divergenti tra Sportello e esercenti nella classificazione delle risposte, che rendono spesso necessari allineamenti e momenti di confronto. Va inoltre evidenziato che l'introduzione di un automatismo come quello previsto in caso di applicazione dell'indennizzo, in particolare in questa fase di sviluppo del mercato, costituirebbe un passo indietro, portando a focalizzare l'attenzione sul mero rispetto della tempistica e non sull'esigenza di effettiva soddisfazione del cliente, che deve a nostro parere restare il principale interesse che gli operatori devono perseguire.

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?

In un'ottica di certezza e chiarezza del processo, riteniamo innanzitutto necessario che lo Sportello coinvolga il distributore solo dopo che siano decorsi i termini di risposta entro cui lo stesso deve rispondere al venditore in prima istanza, garantendo così l'esclusività dei canali di comunicazione.

Ciò premesso, al fine di ridurre le tempistiche del processo, ribadiamo quanto espresso nella risposta al DCO 463/12 circa la possibilità che lo Sportello si rivolga direttamente al distributore competente in relazione alle richieste afferenti i servizi di distribuzione e misura, anche in assenza di un preventivo reclamo del cliente al distributore stesso.

Al fine di razionalizzare il processo, si coglie inoltre l'occasione per ribadire che le richieste dello Sportello dovrebbero essere limitate alle sole informazioni puntuali connesse con la pratica/reclamo e non dar seguito a richieste a volte pretestuose del cliente finale, anche in

considerazione della forte operatività (estrazioni manuali; documenti cartacei) spesso richiesta agli esercenti.

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.

Come già affermato nelle osservazioni inviate a valle dell'incontro tecnico dell'8 novembre scorso, si sottolinea innanzitutto che le risposte con rinvio soluzione devono a nostro avviso essere considerate a tutti gli effetti risposte complete. Coerentemente con quanto definito dal regolamento per le risposte complete, quelle con rinvio contengono infatti un riscontro puntuale a tutte le richieste dello Sportello, fornendo al contempo un'indicazione precisa dei tempi per la risoluzione della problematica.

Ciò premesso, si ribadisce che gli esercenti sono i primi interessati a una risoluzione tempestiva e corretta delle controversie: eventuali meccanismi disincentivanti o penalizzanti – in relazione ai quali esprimiamo la nostra contrarietà - non potrebbero in alcun modo contribuire a incrementare la risolutività delle risposte con rinvio che per loro stessa natura sono legate a tempistiche tecniche spesso non comprimibili.

Anche considerando la residualità dei casi in esame riconosciuta dalla stessa Autorità, si ritiene in ultimo che lo Sportello possa tenere traccia delle "risposte con rinvio soluzione" solo a scopo di monitoraggio interno e comunque come sottocategoria delle risposte complete.

Per quanto riguarda i casi in cui la mancata soluzione della problematica possa dipendere da soggetti terzi, diversi quindi dal distributore e dal venditore, si conferma che tali casi effettivamente si verificano. Solo a titolo di esempio rispetto alle varie casistiche possibili, si pensi: i) agli interventi sulle reti di distribuzione per i quali i tempi di esecuzione sono spesso subordinati al rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi; ii) ai casi di assegni di rimborso emessi non correttamente, per poter rimettere i quali in maniera corretta è necessario attendere che l'importo venga messo nuovamente a disposizione dell'esercente da parte dell'istituto di credito. In questi ultimi casi, l'errore può essere dipeso da un errore materiale nell'emissione dell'assegno di rimborso da parte

dell'istituto stesso (es. indicazione errata del nominativo sul titolo di rimborso (Rossi Mario anziché Maria); disallineamento tra l'importo in cifre e quello in lettere indicati dalla banca sul titolo stesso).

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?

Come già espresso nelle Osservazioni Generali a cui si rimanda, non condividiamo l'ipotesi di definire un'unica graduatoria che integri tutte le forme di pubblicità delle performance dei venditori.

In merito all'ipotesi di introdurre un indicatore prestazionale specifico della qualità delle risposte alle richieste di informazioni allo Sportello, riteniamo che lo stesso non sarebbe significativo per il cliente finale monitorando di fatto il rapporto tra esercente e Sportello; in altre parole, un simile indicatore fornirebbe al cliente un elemento di valutazione parziale e inadeguato rispetto alle sue esigenze, con conseguenti possibili impatti negativi sugli esercenti.

Eventuali indicatori potrebbero quindi essere monitorati solo a scopo interno di affinamento del processo e non anche utilizzati a fini comparativi come strumento di valutazione della qualità del servizio reso al cliente finale.

Ferme restando dunque le nostre perplessità generali in materia e la necessità che l'eventuale predisposizione di strumenti di confronto venga effettuata solo con finalità interne di miglioramento dei processi, è difficile al momento esprimere valutazioni precise sulle due opzioni poste in consultazione che meritano certamente di ulteriori approfondimenti sia in relazione alle modalità di calcolo che all'adeguatezza del messaggio fornito al cliente finale.

In linea di principio, evidenziamo comunque che un eventuale indicatore prestazionale dovrebbe tenere in considerazione la diversa dimensione degli esercenti ovvero il numero di clienti serviti, al fine di non offrire messaggi (eventualmente di inefficienza) non rispondenti al vero. Con particolare

riferimento alle società di vendita che operano sul mercato dell'energia elettrica, andrebbe però approfondito come confrontare le performance di venditori che forniscono clienti sia in maggior tutela sia sul mercato libero (che potrebbero "beneficiare" del diverso peso della reclusività dei clienti in tutela) rispetto a quelli che gestiscono separatamente tali tipologie di clienti.

Parimenti, sarebbe opportuno distinguere eventuali indicatori/graduatorie al fine di tenere in considerazione i diversi ruoli degli operatori (distributori, venditori, GSE).

Tutto ciò premesso, a una prima analisi ci sembra comunque che l'opzione 1, anche se più complessa da definire, potrebbe restituire una fotografia più puntuale; in ogni caso, sarebbe necessario implementare le funzionalità del Portale al fine di mettere a disposizione degli utenti la classificazione delle varie tipologie di risposta.

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

Considerate le specificità della disciplina sul bonus sociale riteniamo in linea generale condivisibile prevedere procedure ad hoc per la gestione dei reclami in materia e escludere in ogni caso i suddetti reclami dal calcolo di un eventuale indicatore prestazionale.

Nei casi in cui la domanda di agevolazione del cliente è in stato di "presa in carico" o "disponibile" in SGATE e siano decorsi i termini per la comunicazione degli esiti delle verifiche di competenza del distributore, è opportuno chiarire che i 10 giorni lavorativi entro cui il distributore deve provvedere alla validazione partano: i) dalla data di decorrenza dell'agevolazione, nel caso di domanda ordinaria; ii) dalla data di nuova messa a disposizione dell'istanza da parte del Comune su SGATE, nel caso di domanda riesaminata.

Con riferimento all'ipotesi che lo Sportello possa richiedere al distributore informazioni nei casi di KO in SGATE non motivato e derivante da accertato errore dello stesso, si chiede di chiarire quali sono le modalità di accertamento dell'errore e in particolare se le stesse siano basate – come da noi auspicato – su un confronto preventivo tra distributore e Sportello.

In merito alla proposta di cui al punto 6.3, riteniamo invece particolarmente critica la procedura ipotizzata che prevedrebbe il recupero degli importi del bonus sociale a partire dalla fattura di trasporto. Una simile attività sarebbe difficilmente sostenibile da parte del venditore in quanto richiederebbe una lavorazione manuale delle singole fatture ricevute dal distributore che, come noto, non sono ad oggi standardizzate e in particolare nel settore del gas naturale sono caratterizzate da una forte eterogeneità. Le informazioni su entità e tipologia della compensazione potrebbero quindi essere ricostruite a partire dai flussi previsti dal TIBEG purché completi di tutti i dati propedeutici alla fatturazione.

In ogni caso, al fine di efficientare ulteriormente il processo si potrebbe ipotizzare che al momento della richiesta al venditore da parte dello Sportello, quest'ultimo comunichi anche le informazioni rilevate su SGATE in relazione almeno a: dati anagrafici del punto; codice agevolazione; data inizio/fine agevolazione.

Si evidenzia inoltre che lo Sportello dovrebbe richiedere l'erogazione del bonus al venditore nella prima fattura utile e non nella prima bolletta in corso di emissione; ciò non solo perché la proposta dell'Autorità non sarebbe operativamente gestibile ma anche in quanto esiste già uno specifico obbligo regolatorio in merito (comma 7.2 del TIBEG).

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?

Enel ritiene condivisibili le proposte avanzate dall'Autorità in materia di *accountability* e trasparenza dei risultati raggiunti dallo Sportello. Come sottolineato al punto 1.11 del DCO, infatti, l'attività dello Sportello genera dei costi indiretti per il sistema ed è pertanto necessario che questo operi nel rispetto e nel pieno efficientamento delle risorse a sua disposizione.

Si ritiene infine utile che lo Sportello fornisca al cliente una modalità *on line* di gestione del reclamo che gli consenta di verificarne in tempo reale lo stato di avanzamento.