

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE 115/2014/E/COM "ORIENTAMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITA' RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DA PARTE DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA"

Premessa

Con il presente documento di consultazione (di seguito DCO), l'Autorità illustra i propri orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il Consumatore di Energia, alla luce degli esiti evidenziati dalla Relazione di verifica dei volumi e delle *performance* dello Sportello redatta da Acquirente Unico ai fini di un eventuale adeguamento del Progetto operativo dello stesso per il triennio 2013-2015.

Considerazioni del Gruppo A2A

Si esprime apprezzamento relativamente alle finalità perseguite dall'AEEGSI con il presente DCO, volto ad aumentare il grado di efficienza ed efficacia delle modalità di trattamento dei reclami presentati dai clienti finali.

L'attività relativa alla gestione dei reclami ha, infatti, assunto dimensioni e complessità tali da rendere urgenti alcuni interventi di razionalizzazione. Gli esercenti hanno investito tempo e risorse economiche per strutturarsi ed organizzarsi adeguatamente, implementando sistemi informativi idonei a gestire, in modo efficace, i numerosi reclami dei clienti finali nel rispetto della stringente regolazione vigente.

Le richieste di informazione dello Sportello rappresentano, ad oggi, un'attività estremamente onerosa sia con riferimento alla numerosità delle pratiche, che alla complessità delle stesse. Tali richieste sono infatti caratterizzate da un dettaglio e da una profondità di gran lunga maggiore rispetto ai reclami dei clienti finali.

Ciò soprattutto con riferimento alle imprese di distribuzione, le quali vengono interpellate dallo Sportello per il Consumatore non solo in presenza di effettivi disservizi lamentati dai clienti finali, ma altresì al fine di reperire tutte le informazioni necessarie a ricostruire ed a gestire le singole pratiche di reclamo avanzate nei confronti dei venditori. Ricordiamo, inoltre, che nella maggior parte dei casi lo Sportello indirizza al distributore richieste che non sono state precedute da reclami dei clienti e pertanto non possono essere considerate "richiesta di seconda istanza".

Nel seguito del documento si espongono gli orientamenti del Gruppo A2A in merito alle singole tematiche evidenziate.

Razionalizzazione delle modalità e dei canali di presentazione dei reclami allo Sportello

Il Gruppo A2A concorda con le proposte illustrate, al fine di razionalizzare le modalità ed i canali per la presentazione dei reclami da parte dei clienti finali allo Sportello, e quindi con la progressiva estensione dell'obbligo di utilizzo del modulo reclami, ed il potenziamento dei canali on-line.

Qualità e tempestività delle risposte degli esercenti alle richieste dello Sportello

A2A condivide l'obbligo, con le precisazioni sotto esposte, di utilizzo del Portale esercenti da parte di tutti i soggetti interessati (venditori e distributori).

Il Portale si è infatti rilevato un utile strumento in grado di razionalizzare e velocizzare i flussi di comunicazione. Come già rilevato in occasione della precedente consultazione al riguardo (cfr. DCO 463/2012), esso però andrebbe ulteriormente implementato, in quanto, ad oggi, non è previsto alcun riscontro all'operatore coinvolto in merito alla classificazione ed alla chiusura delle pratiche con lo Sportello. Permane, pertanto, per l'operatore un' alea di incertezza in merito alle valutazioni delle controparti e del Regolatore relativamente al suo operato. Tale criticità risulterà più rilevante anche alla luce dell'introduzione di indicatori prestazionali con riferimento alla qualità delle risposte degli esercenti.

Si ritiene pertanto necessaria l'introduzione di un *feedback* agli operatori in merito alla chiusura da parte dello Sportello delle singole pratiche gestite. A tale proposito, evidenziamo che è già disponibile sul Portale un campo inerente la classificazione delle risposte, che tuttavia non viene popolato. L'attivazione di tale campo, o quantomeno la semplice pubblicazione delle risposte inviate nell'ambito del portale informatico, fornirebbe agli operatori un riscontro in merito alle singole pratiche.

Inoltre, risulta opportuno conoscere quanto comunicato dallo Sportello al cliente finale anche nel caso in cui il cliente finale scriva nuovamente all'esercente contestando parte dei riscontri ricevuti dallo Sportello stesso (evento verificatosi più volte).

Con riferimento all'obbligatorietà di iscrizione al Portale da parte di tutti i soggetti interessati (venditori e distributori), si propone di circoscrivere tale obbligo ai medesimi soggetti che saranno interessati dalla pubblicazione degli indicatori prestazionali, e quindi soltanto gli esercenti che, nel semestre, abbiano ricevuto almeno 30 richieste di informazioni dello Sportello.

Tempistiche di risposta

L'AEEGSI conferma i tempi di risposta pari a 20 giorni lavorativi, ridotti a 10 giorni lavorativi con riferimento alle ulteriori richieste da parte dello Sportello in caso di risposte incomplete o interlocutorie.

A tale proposito, si ribadisce quanto osservato in occasione della precedente consultazione. L'attuale disciplina prevede infatti che il reclamo debba essere preliminarmente inviato all'esercente di riferimento, e solo successivamente inoltrato allo Sportello. Considerato che tale fattispecie si verifica in un numero limitato di casi (circa il 30% con riferimento alle imprese di distribuzione), **si ritiene che le**

tempistiche attualmente previste e confermate dalla consultazione in oggetto siano eccessivamente sfidanti.

Oltre alla considerazione sopra avanzata relativamente all'assenza di un reclamo preliminare dal parte dei clienti e/o di una richiesta di dati tecnici (nel caso dell'impresa di distribuzione), che potrebbe agevolare la predisposizione della risposta, si ribadisce che il livello e la profondità delle richieste dello Sportello richiedono attività di elaborazione e produzione di documentazione di gran lunga superiore a quanto necessario per la predisposizione della risposta motivata al reclamo ricevuto dal cliente finale, unitamente ad un livello di formalizzazione delle risposte che richiede adeguati poteri di firma. Tutto ciò si traduce in una inevitabile dilatazione delle tempistiche necessarie, pur in presenza di uno strumento evoluto di veicolazione quale il portale informatico a tal fine istituito.

Si richiede pertanto un allineamento delle tempistiche per le risposte alle richieste dello Sportello con quanto attualmente previsto dalla regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita e di distribuzione prevedendo un tempo di risposta di 30 gg solari, accogliendo la proposta di una scadenza di 10 gg lavorativi per le integrazioni.

inoltre, alcune richieste dello Sportello indirizzate al venditore richiedono, ai fini di un'esauritiva risposta, una specifica richiesta di dati tecnici al distributore competente. La regolazione vigente prevede che le richieste di dati tecnici al distributore debbano essere trasmesse solo a seguito di un reclamo del cliente finale e non a seguito di una richiesta di informazione dello Sportello. **Il venditore pertanto non può che fornire allo Sportello, le informazioni di propria competenza e tali risposte non devono essere considerate "interlocutorie".**

Con riferimento, infine, alla corresponsione di un indennizzo ipotizzata in caso di mancata risposta nei termini previsti, o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria, si osserva che la regolazione attualmente prevista dal TIQV prevede la corresponsione di indennizzi automatici a favore dei clienti finali da parte delle imprese di vendita – per il mancato rispetto delle tempistiche di risposta ai reclami – e delle imprese di distribuzione – per il mancato rispetto delle tempistiche di risposta alle richieste di dati tecnici. **L'introduzione di un ulteriore indennizzo potrebbe condurre a comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali, ed ad aumentare ulteriormente il volume dei reclami per la medesima problematica.**

Richieste di informazione al distributore

Nell'ottica di comprimere le tempistiche, si condivide la possibilità per lo Sportello di veicolare le proprie richieste al distributore anche in assenza di un preventivo reclamo da parte del cliente stesso, limitando però tali richieste alle sole casistiche che rivestano un carattere di urgenza e quindi relativamente alla sola sicurezza e continuità del servizio di distribuzione, e non anche a tematiche di natura commerciale relativamente alle quali spesso sono in essere le azioni previste dalla regolazione vigente. Al fine di agevolare l'interpretazione della problematica da parte del distributore, sarebbe utile che lo Sportello allegasse alla richiesta l'eventuale reclamo del cliente finale e la risposta

del venditore, qualora fornita. Si ritiene invece non sussistano casistiche specifiche in cui la richiesta di informazioni debba essere preferibilmente veicolata dal distributore.

Reclami in tema di bonus sociale

L'AEEGSI intende prevedere misure semplificative, finalizzate a risolvere alcune casistiche senza la necessità di inviare specifiche richieste di informazioni ai soggetti interessati.

Con riferimento alle casistiche in cui sia esclusivamente richiesta un'azione correttiva da parte del distributore (decorrenza dei termini per la comunicazione degli esiti delle verifiche di propria competenza, casi "KO" per accertato errore del distributore), si condivide la gestione semplificata prospettata, **occorre però dettagliare meglio il processo di monitoraggio di tali richieste, con riferimento al sistema di rilevazione e determinazione degli indicatori prestazionali attualmente al vaglio dell'AEEGSI.** Il Portale, infatti, non consente alcuna forma di dialogo tra gli operatori ma esclusivamente l'*upload* e il *download* di documenti. Si ritiene perciò necessario definire i processi e le modalità di gestione di tali richieste soprattutto per la fase finale di verifica e di chiusura della richiesta che deve essere a cura dello Sportello.

Con riferimento, invece, alle altre casistiche, tra le quali la mancata o errata erogazione del bonus da parte del venditore, si ritiene che le stesse vadano gestite alla stregua di normali pratiche, in quanto richiedono una gestione del tutto simile alle ordinarie richieste di informazioni, e non sono risolvibili con un semplice intervento del distributore.

Indicatori prestazionali

L'AEEGSI intende prevedere modalità di pubblicazione comparativa in tema di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, da affiancare agli altri strumenti attualmente previsti (graduatoria dei servizi di *call center*, dati di qualità relativi ai reclami scritti, attività di monitoraggio in tema di comportamenti tenuti dagli operatori). A tal fine vengono identificati due possibili indici:

- un punteggio complessivo PPR, calcolato sommando i punteggi ottenuti con riferimento alle diverse tipologie di risposte inviate allo Sportello;
- un indice sintetico IPR, calcolato sottraendo all'indice PR (di cui all'art. 13 dell'attuale Regolamento) un fattore di penalità determinato sulla base della puntualità e risolutività delle risposte fornite.

Tali indici, calcolati con cadenza semestrale a partire dal secondo semestre 2014, saranno applicati solamente con riferimento agli esercenti che abbiano ricevuto almeno 30 richieste di informazioni dello Sportello.

A tale proposito, si segnala quanto segue.

Si ritiene, innanzitutto, che tale pubblicazione comparativa debba eventualmente riguardare esclusivamente le imprese di vendita.

Come in precedenza rilevato, le imprese di distribuzione vengono infatti interpellate dallo Sportello prevalentemente al fine di fornire dati utili alla gestione e risoluzione di pratiche inerenti l'attività di vendita, e solo in via minoritaria per la risoluzione di disservizi ad esse imputabili.

Si ritiene, inoltre, che sia poco utile esporre tali risultati nei confronti dei clienti finali, che non hanno alcuna facoltà di scegliere il proprio distributore. Si propone, in alternativa, che l'Acquirente Unico istituisca un registro e rediga report statistici relativi all'attività svolta da ogni operatore della distribuzione e, nel caso in cui riscontri ripetute scorrettezze, abbia la facoltà di segnalare tali situazioni innanzi all'AEEGSI.

Tale graduatoria dovrebbe, poi, tenere conto della dimensione degli operatori. Andrebbe quindi articolata per categorie, e fornire altresì indicazioni relative alla reclusività connessa ad ogni operatore (es. numero di reclami/numero di clienti).

Nel dettaglio, con riferimento agli indicatori proposti, **si ritiene preferibile l'Opzione 1**, e quindi un punteggio complessivo PPR. Si ribadisce, però, che gli operatori non sono in grado di conoscere la classificazione delle risposte fornite allo Sportello. **La classificazione della tipologia di risposta fornita dovrebbe, invece, essere quantomeno riscontrabile dagli operatori, ed altresì contestabile innanzi all'AEEGSI.**

Si richiede, infine, che tale sistema sia anticipato da un periodo di prova con almeno due semestri in bianco.