



Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema
idrico
Direzione Consumatori e Utenti

Piazza Cavour, 5
20121 Milano
consumatori@autorita.energia.it

24 Aprile, 2014

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 di carattere generale

Con il presente documento la scrivente società esprime le proprie considerazioni in merito alle proposte formulate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito: AEEG) con riferimento al documento per la consultazione (di seguito: DCO) in oggetto recante proposte in merito al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia.

In termini generali esprimiamo:

- condivisione per l'implementazione di un modello analogo a quello implementato per la qualità dei servizi telefonici basato sulla comparazione delle prestazioni degli esercenti l'attività di vendita, potenzialmente incentivante l'efficientamento delle performance degli operatori;
- perplessità circa l'avvio fin d'ora del suddetto meccanismo di confronto prestazionale; appare, infatti, prematura l'introduzione di tale meccanismo per le considerazioni nel seguito riportate.

L'attuale modalità di gestione dei reclami da parte dello Sportello necessita di alcuni interventi preliminari di inquadramento finalizzati:

- a definire chiare tempistiche e modalità per la messa a disposizione dei venditori di tutte le informazioni relative alla classificazione delle singole risposte; oggi, infatti, gli indicatori raggiunti sono resi noti a posteriori rispetto al trimestre di rilevazione;

E.ON Italia S.p.A.
Institutional Relations,
Licensing
& Regulatory Affairs
Via Andrea Doria, 41
00192 Roma
www.eon.it
Francesca Posti
T +39 06 95056784
M +39 345-4764616
francesca.posti@eon.com

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
€ 500.000.000,00 i.v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

- a chiarire puntualmente quali saranno le differenti classificazioni di risposta che lo Sportello intende individuare e monitorare, tenuto conto in particolare delle ulteriori e innovative categorie di risposta ipotizzate nel DCO;
- a circoscrivere e definire le eccezioni e, in particolare, i casi di "gravità e urgenza" che permetterebbero allo Sportello di derogare alla regola generale di invio di reclami di prima istanza.

Inoltre, richiamando quanto indicato nel paragrafo 5.22 del DCO in oggetto, riteniamo utile segnalare come allo stato attuale non siano chiare le modalità di trattamento dei reclami per attivazioni non richieste (di cui alla del. 153/2012/R/com).

Non sarebbe quindi percorribile fin d'ora la proposta di adottare un unico strumento reputazionale, seppure nella sostanza condiviso, che metta in evidenza il livello di qualità complessivamente raggiunto dal venditore nelle differenti modalità di interazione con i propri clienti.

Osservazioni di carattere puntuale

Proposte per la razionalizzazione delle modalità di presentazione dei reclami e dei canali di contatto con lo Sportello

***Q.1.** Si ritiene che i canali di comunicazione con lo Sportello siano ad oggi sufficienti a garantirne la piena accessibilità? Motivare.*

***Q.2.** Con quali strumenti l'Autorità dovrebbe promuovere la presentazione dei reclami tramite canali informatici?*

***Q.3.** 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.*

***Q.4.** 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*

***Q.5.** Con quali altri strumenti l'Autorità dovrebbe promuovere la presentazione di reclami regolari e completi?*

Si ritengono, in linea di principio, le proposte formulate nel paragrafo 4 del DCO condivisibili in quanto finalizzate ad apportare un generalizzato miglioramento nei processi e una razionalizzazione nelle interazioni.

Proposte per il miglioramento della puntualità e della qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello

1. Canali di comunicazione con gli esercenti e con il GSE

***Q.6.** 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.*

***Q.7.** Si condividono le modalità di accreditamento individuate? In caso di risposta negativa, motivare.*

Si ritengono le proposte formulate nel paragrafo 5 del DCO condivisibili. La scrivente E.ON è accreditata al portale dello Sportello già dalla fine del 2011 e in relazione all'esperienza maturata si può affermare che:

- le modalità di accreditamento oggi previste sono solide sotto il profilo della sicurezza degli accessi;
- i vantaggi derivanti dall'utilizzo del Portale in luogo di scambi cartacei con lo Sportello sono stati tangibili sotto il profilo dell'efficientamento dei processi.

Riscontriamo, tuttavia, che l'attuale dimensione massima (di 8MB) prevista dallo Sportello per l'invio di documenti allegati alle risposte rappresenti una eccessiva limitazione, non compatibile con le esigenze dettate della numerosità della documentazione richiesta dallo Sportello.

Si auspica quindi una revisione al rialzo di detta soglia.

2. Tempistiche di risposta degli esercenti e del GSE alle richieste dello Sportello

***Q.8.** Si condivide l'orientamento espresso con riguardo alle richieste di informazioni relative a più POD/PdR? Se non si condivide, indicare le motivazioni.*

Con riferimento al trattamento delle richieste multiple preme sottolineare che una richiesta collettiva differisce per sua natura da più richieste relative a singolo POD/PdR.

Andrebbe a nostro avviso fatta una distinzione tra richieste multiple e richieste relative a clienti multisito: mentre, infatti, nel secondo caso potremmo trovarci di fronte alla medesima segnalazione presentata da un cliente titolare di una pluralità di POD/PdR, nel primo caso non è necessariamente detto che il disservizio lamentato sia il medesimo per tutti i POD/PdR oggetto della segnalazione.

A mero titolo di esempio si richiamano i casi di reclami inviati da un Comune per un insieme di POD/PdR ricompresi nel medesimo perimetro territoriale: in tali circostanze è richiesto un periodo di valutazione preliminare e di classificazione della fattispecie tale per cui non possono essere ulteriormente compressi i tempi concessi agli operatori.

La gestione del singolo POD/PdR sarebbe in tali casi puntuale e non generalizzabile.

In presenza di richieste concernenti un numero di PDO/PdR superiore a 10 si registrerebbero potenziali ritardi gestionali.

Non si condivide quindi la proposta dell'AEEG in merito al trattamento delle richieste relative a più POD/PdR, e si ritiene altresì necessario trattare tali casistiche alla pari delle richieste singole.

Q.9. *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?*

La proposta è, in linea di principio, condivisibile. Tuttavia, riteniamo utile segnalare:

- l'opportunità che lo Sportello non valuti incomplete le risposte che risulterebbero tali per un mero errore materiale, determinato ad esempio dalla mancanza di un allegato annesso alla risposta, anche se indicato nel testo della comunicazione;
- la necessità che siano sottoposte al trattamento proposto in consultazione le sole richieste di integrazione rispetto a richieste già formulate e a cui non è stato dato riscontro in prima battuta. Spesso, al contrario, lo Sportello richiede approfondimenti ulteriori e innovativi rispetto alle precedenti richieste. Tali casi dovrebbero essere trattati alla pari di una nuova richiesta.

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?*

In primo luogo occorre sottolineare che è interesse prioritario degli operatori gestire in modo efficace e risolutivo i reclami dei propri clienti finali affinché questi non degenerino in contenziosi.

Spesso poi la risoluzione del disservizio lamentato dal cliente dipende da fattori esogeni e indipendenti dall'operato del venditore; si pensi a tale proposito alla complessità nelle interazioni tra diversi operatori coinvolti (distributori e venditori), nonché alla percezione del cliente che può rivolgersi in seconda istanza allo Sportello pur se in presenza di un reclamo risolto, per il solo fatto di non ritenere soddisfacente la soluzione proposta.

Infine si ribadisce quanto già detto circa il fatto che le procedure attuali relative all'intero processo di gestione dei reclami di seconda istanza sono ancora da migliorare e ottimizzare.

In virtù di quanto sopra detto, si ritiene prematuro definire un meccanismo incentivante basato sull'introduzione di indennizzi automatici. Sarebbe piuttosto necessario

prevedere misure alternative finalizzate al miglioramento e all'efficientamento dei processi di gestione dei reclami da parte dei venditori.

3. Richieste di informazioni al distributore e utilizzo dei dati contenuti nel SII ai fini del trattamento dei reclami

***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.*

La proposta di attribuire responsabilità puntuali anche ai distributori appare pienamente condivisibile. Oggi, infatti, sono frequenti i casi in cui lo Sportello richiede agli esercenti la vendita informazioni nella esclusiva disponibilità dei distributori.

Il processo di gestione di un reclamo di seconda istanza risulterebbe fortemente semplificato se la richiesta rivolta ai venditori venisse inviata dallo Sportello solo a valle di una preventiva richiesta al distributore competente.

Tuttavia, si segnala l'opportunità di regolare puntualmente in quali casi e con quali tempistiche lo Sportello potrà rivolgersi direttamente al distributore, ciò al fine di evitare una sovrapposizione di livelli (tra reclami di prima istanza e reclami di seconda istanza) e una duplicazione nella lavorazione delle medesime pratiche.

Si ritiene, inoltre, utile al fine di conferire trasparenza ai processi che lo Sportello dia evidenza delle richieste inviate ai distributori e delle risposte ricevute dagli stessi, così che il venditore sia messo a conoscenza del fatto che il reclamo è giunto a conclusione.

***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?*

Tenuto conto della risposta di cui al precedente spunto di consultazione, non risultano casistiche specifiche in cui il venditore debba svolgere il ruolo di intermediario nel veicolare le richieste dello Sportello al distributore locale.

4. Rimedi in caso di risposte non risolutive

***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 l'orientamento dell'AEEG appare condivisibile. Tuttavia, si ritiene necessario evidenziare che le società di vendita riscontrano spesso difficoltà oggettive nel

garantire la disponibilità della documentazione comprovante l'avvenuta risoluzione della contestazione del cliente. Un caso tipico riguarda la disponibilità, entro i termini disposti dallo Sportello, della bolletta contenente la fatturazione al cliente dell'importo spettante.

Si segnala, inoltre, la necessità di trattare le risposte "con rinvio della soluzione" alla pari delle risposte complete, in quanto nella risposta è fornita puntuale soluzione alla contestazione sollevata dal cliente con indicazione di una data certa di conclusione e di riscontro documentale (che spesso dipende da esigenze tecniche come ad esempio i tempi dettati dal ciclo di fatturazione dell'esercente la vendita).

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?*

Alla luce di quanto detto sopra, e tenuto conto delle periodicità di fatturazione dei clienti residenziali gas (che in base all'attuale regolazione potrebbe essere anche quadrimestrale) si ipotizza un trattamento diversificato delle sole risposte con rinvio di soluzione superiore a un determinato intervallo temporale (esempio superiore a 4 mesi).

Va evidenziato inoltre che la delibera 164/08 mette a disposizione del venditore 90 gg per i casi di rettifica di fatturazione. Per le risposte complete (quindi con emissione di relativa rettifica di fatturazione) il Regolamento dello Sportello metterebbe a disposizione solo 20 gg lavorativi, quindi con una evidente sproporzione di trattamento.

Anche per questo sembra ragionevole ritenere che il "rinvio" sia inteso come tale solo in caso di data superiore ad una determinata soglia (ad esempio fissata in 120 gg solari).

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.*

Nella prassi si riscontrano casi in cui la mancata soluzione tempestiva della problematica sollevata dal cliente sia attribuibile ad un soggetto terzo. A mero titolo di esempio si richiamano i casi in cui per la conferma dell'avvenuta risoluzione del reclamo occorre una conferma da parte di istituti di credito (per i casi di accredito di somme pagate dal cliente e non dovute) o da parte di vettori postali incaricati (per i casi di invio di specifica documentazione).

5. Indicatore prestazionale comparativo relativo alle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello

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

Gli orientamenti dell'AEEG in linea generale appaiono condivisibili. Si ritiene quindi che il confronto prestazionale possa costituire una leva di efficientamento e di miglioramento delle performance dei venditori.

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.*

Fermo restando quanto detto in premessa - circa l'opportunità di una preventiva chiara e puntuale definizione e condivisione della regolazione in materia di confronto prestazionale tra operatori- e tenuto conto delle precisazioni indicate in risposta al Q 14 e al Q 15 - circa la casistica delle risposte con rinvio di soluzione - si ritiene percorribile l'opzione 1 che consentirebbe di valutare puntualmente la singola risposta e trattarla in base alla classificazione ipotizzata in consultazione.

Si ritiene, tuttavia, necessario oltre alla preventiva condivisione delle classificazioni ulteriori delle risposte che per effetto dell'opzione 1 verrebbero introdotte, anche una preventiva fase di analisi interna e di prove in bianco che consentano agli operatori di simulare gli effetti della pubblicazione comparativa senza con ciò subire fin da subito i potenziali effetti reputazionali che potrebbero derivare da una divulgazione pubblica dei risultati.

Tenuto conto delle posizioni espresse in risposta al quesito Q 14 e Q 15 in materia di risposte con rinvio di soluzione, si ritiene necessario associare a tali casistiche un punteggio analogo a quello riconosciuto per le risposte complete e puntuali, purché il rinvio sia garantito entro una determinata soglia temporale.

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.*

In linea di principio si ritiene la proposta condivisibile.

Tuttavia, sarà necessario definire puntualmente le modalità e le tempistiche nel rispetto delle quali sarà possibile attivare tale facoltà da parte dell'operatore.

Per rendere realmente efficace lo strumento, sarà opportuna la definizione di puntuali tempistiche di messa a disposizione da parte dello Sportello della classificazione delle singole risposte, oggi tardive, nonché degli esiti della suddetta rettifica.

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?*

Si ritiene ragionevole la fissazione di una soglia per l'inclusione dell'esercente o del GSE nel calcolo dell'indicatore prestazionale comparativo. Questo permetterebbe di non favorire i piccoli operatori che in ragione del ridotto numero di clienti serviti ricevono un altrettanto esiguo numero di reclami e di richieste da parte dello Sportello.

Procedura speciale per reclami relativi al bonus sociale

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

Non si ritengono sufficienti i tempi proposti per la risoluzione dei reclami concernenti i bonus sociali. Più in dettaglio relativamente alla mancata erogazione del bonus al cliente avente diritto si rileva che la fattura di trasposto e vettoriamiento non è ad oggi lo strumento più adatto per accertare l'avvenuta erogazione del bonus da parte del distributore.

Inoltre, per permettere al venditore di procedere alla corretta erogazione del bonus, lo stesso potrà essere fatturato nella prima fattura "utile", nel rispetto della periodicità di fatturazione del singolo cliente.

Qualità delle risposte dello Sportello e accountability

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

La proposta appare condivisibile. Si ritiene, infatti, che rendere evidente anche il livello di performance dello Sportello sia coerente con l'obiettivo di fornire al cliente finale una informativa circa il grado di assistenza messo a sua disposizione.

***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?*

La proposta appare condivisibile.

Distinti saluti