

Edison Spa

Sede Legale
Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222.1



Alla cortese attenzione dell'Autorità per l'energia
elettrica il gas ed il sistema idrico
Direzione Consumatori e Utenti
Piazza Cavour, 5
20121 Milano


e-mail. consumatori@autorita.energia.it

Milano, 24 aprile 2014

Osservazioni Edison al DCO 115/14 in tema di “*Orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello sportello per il consumatore di energia*” – scadenza 24 aprile 2014

Edison provvede a trasmettere le proprie osservazioni alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti si inviano cordiali saluti,


M. Elena Fumagalli
Direzione Affari Istituzionali e Regolamentari
Responsabile Affari Regolamentari



1. Osservazioni generali

Edison vede con favore la presente consultazione volta a raccogliere suggerimenti per il miglioramento dell'efficacia della trattazione dei reclami da parte dello Sportello del Consumatore.

In linea generale è utile premettere che gli operatori del mercato libero per primi credono e investono nel proprio rapporto con il cliente finale. È dunque interesse degli esercenti operare affinché i propri clienti siano soddisfatti e percepiscano effettivamente l'impegno e la serietà dell'esercente che hanno scelto come fornitore. Infatti è priorità del venditore rispettare le tempistiche e rispondere correttamente e in modo esaustivo al cliente, ma è bene ricordare che esistono casi la cui definitiva soluzione non è immediata poiché, per esempio, richiede interventi sui sistemi informativi dell'esercente.

L'applicazione dell'indennizzo a carico dell'esercente la vendita non comporterebbe la diminuzione delle sopraccitate casistiche poiché la loro soluzione continuerebbe ad essere laboriosa e potrebbe generare un'ulteriore risposta incompleta o interlocutoria che non riferisce ancora sull'accertata soluzione della controversia.

L'introduzione dell'indennizzo o di meccanismi disincentivanti non pare né un deterrente efficace per il venditore, né maggiormente tutelante nei confronti dei clienti.

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

Si ritiene, inoltre, utile non considerare tra le casistiche con rinvio di soluzione quelle che prevedono un successivo invio del documento di fatturazione. In questi casi, infatti, la soluzione è già stata individuata, ma l'emissione del documento corretto - che segue le tempistiche di fatturazione - può, nella maggior parte dei casi, non coincidere con l'invio della risposta. Il venditore sarà ovviamente tenuto ad inviare copia del documento di fatturazione anche allo Sportello che potrà quindi registrare la pratica come completa non interlocutoria senza rinvio della soluzione. Si suggerisce, pertanto, di modificare la definizione di risposte interlocutorie in questo modo: la risposta che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste senza indicare tempi certi per la soluzione della problematica.



Particolare apprezzamento si esprime per la volontà di introdurre maggior chiarezza nel disciplinare i casi di intervento diretto dello Sportello nei confronti del distributore. Esistono infatti situazioni in cui le richieste che il venditore trasmette al distributore restano inevase o vengono riscontrate con grande ritardo. In questi casi, la prestazione del venditore viene inficiata dall'assenza di informazioni non dipendenti dal proprio operato. Si ritiene dunque che l'inserimento diretto dello Sportello permetterà di gestire con maggiore rapidità ed efficienza anche queste fattispecie.

Infine, si suggerisce di inserire sempre in tutte le richieste inviate agli esercenti tutti i dati identificativi del cliente (POD/PdR, CF e/o P.IVA, codice cliente, indirizzo di fornitura e di fatturazione) nonché un contatto del cliente stesso e di chi lo rappresenta in caso sia necessario un contatto per velocizzare la risoluzione della criticità. È altresì auspicabile, in caso di reclami inerenti la fatturazione, indicare il numero di fattura.

Per le considerazioni di maggior dettaglio si rimanda agli spunti specifici riportati in calce.

2. 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, si condivide. La modalità telematica permette di velocizzare e rendere maggiormente efficiente il sistema di gestione e registrazione del reclamo.

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.*

Sì, si condivide.

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.*

Sì, l'utilizzo del Portale facilita l'interazione tra le due parti coinvolte. Si suggerisce, 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 si richiede di definire un limite massimo più alto degli attuali 8MB. Si tenga infatti presente che alcune volte i documenti da inviare superano tale limite.

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

Sì, 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.*

Si rimarca che gli attuali 20 giorni lavorativi sono spesso insufficienti per la gestione dei reclami. Per poter fornire allo Sportello, e conseguentemente al cliente, una risposta approfondita e soddisfacente sarebbe necessario allungare le tempistiche portando a 40 i giorni lavorativi utili per effettuare tutte le ricerche e redigere il riscontro. Riteniamo, infatti, che sia più importante la qualità della risposta rispetto alla tempestività. Ci preme poi evidenziare che spesso la dilatazione dei tempi di risposta deriva non da negligenza dell'esercente, ma dall'oggettiva difficoltà di estrazione di alcuni dati che sono disponibili solo a seguito di importanti e non immediati interventi sui sistemi informativi. In altri casi, invece, la soluzione della problematica non può prescindere dall'accordo con il cliente che spesso risulta introvabile: si pensi a casi relativi a vulture che non possono concludersi a causa dell'irreperibilità dei clienti uscenti (volutati) poiché morosi.

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?*

Le richieste di completamento e integrazione dovrebbero seguire le tempistiche suggerite per le prime richieste.

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?*

Si rimanda alle osservazioni generali e a quanto riportato allo spunto Q8.

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?*

Si rimanda alle osservazioni generali.

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, si condivide

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, si ritiene che l'ingaggio 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 efficace e rimane priva di riscontro.

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?*

Si rimanda alle osservazioni generali

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 anticipato allo spunto Q8. 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.

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

Come riportato nelle osservazioni generali si ribadisce che i tempi non sembrano ancora maturi per poter effettuare valutazioni corrette 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 consultazione sui servizi di qualità del call center. Tale integrazione permetterebbe di contestualizzare meglio e 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, pertanto sarà necessario differenziare il mercato libero dal mercato di tutela. Si suggerisce inoltre, di prevedere un parametro che attribuisca un punteggio più elevato a chi opera sia sul mercato elettrico sia sul mercato gas.

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.*

Come riportato nelle osservazioni generali si ribadisce che i tempi non sembrano ancora maturi per poter effettuare valutazioni corrette in merito.

Volendo comunque riportare alcune prime valutazioni si sostiene, in prima analisi, che l'ipotesi 1 risulti la più gradita. Infatti, per quanto attualmente a nostra disposizione, abbiamo appurato che il calcolo della performance secondo questa formula rispecchia con maggiore 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 possibile perseguire tale obiettivo, è maggiormente importante la qualità della risposta 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, si pensa 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?*

Si ritiene ragionevole e sufficiente quanto proposto.

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

Si suggerisce 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. Si ritiene, 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, si ritiene utile.