

All. al Prot. n. 648/2014/E/M/g – AM/dc

**Osservazioni FederUtility**

**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 GENERALI**

Federutility ritiene apprezzabile l'avvio del presente processo consultivo, che era stato peraltro richiesto a seguito della riunione convocata da AEEGSI in data 8 novembre 2013. L'occasione è quindi gradita per esaminare le proposte avanzate, ma anche per evidenziare le criticità riscontrate dalle Aziende nella propria operatività nel trattamento dei reclami pervenuti allo Sportello e, laddove possibile, proporre soluzioni a beneficio dell'efficienza complessiva dello strumento.

In primo luogo, si intende sottolineare come sia condivisibile la promozione dello strumento del Portale Esercenti, già utilizzato da diversi Operatori e verso il quale tenderanno nei prossimi mesi anche coloro che hanno già registrato un numero significativo di reclami da gestire in seconda istanza. Si segnala tuttavia che tale strumento non appare sfruttato per tutte le sue potenzialità, in particolare in termini di capacità di fornire feedback sulle pratiche prese in carico dal sistema, ad esempio rispetto alla possibilità di rendere trasparente la classificazione da parte dello Sportello della risposta fornita dall'esercente, ovvero se considerata completa o incompleta o interlocutoria, e la risposta di chiusura del reclamo da parte dello Sportello verso il cliente finale.

Un'estensione del ruolo del Portale che vada incontro a tale esigenza risulta quanto mai opportuna, soprattutto al fine di permettere agli Operatori di conoscere in tempo reale la classificazione delle proprie risposte che necessitano ulteriore attività da parte degli Operatori stessi (in particolare nei casi in cui queste vengono ritenute incomplete o interlocutorie dallo Sportello) nonché la chiusura della pratica con il conseguente feedback al cliente.

Tale innovazione sarebbe evidentemente un elemento di notevole efficientamento del processo di trattamento dei reclami, in quanto renderebbe più fluide le interazioni tra i soggetti coinvolti e

permetterebbe un miglioramento in termini di tempi e qualità delle risposte. Al tempo stesso, costituirebbe una misura di *accountability* dell'attività dello stesso Sportello sicuramente più efficace della previsione di eventuali indennizzi, che appare – come verrà evidenziato nell'apposito punto - un'opzione di scarsa utilità per il sistema.

Un altro aspetto che si intende evidenziare è quello relativo alle tempistiche previste dalla regolazione e quelle che vengono proposte nel presente documento. Per quanto sia indubbiamente un fattore rilevante nel processo di trattamento del reclamo, in primis in termini di aspettative del cliente, non si può ignorare che l'obiettivo principale dello Sportello è quello di fornire una risposta utile alla risoluzione di un problema che si è registrato.

Da questo punto di vista sembra poco comprensibile la ratio di AEEGSI, che propone per l'attività di risposta allo Sportello tempi decisamente inferiori a quelli riservati dalla qualità commerciale, laddove spesso il dettaglio richiesto è invece maggiore rispetto a quest'ultima tipologia. Si tratta di una forzatura che non tiene conto delle situazioni reali di gestione di tipologie di reclami complesse, che sovente richiedono l'interazione con lo Sportello, o tra Operatori diversi, o con lo stesso cliente finale, affinché la risposta finale possa essere davvero risolutiva.

Perciò si ritiene opportuna una riflessione in tal senso, volta a individuare un trade-off accettabile tra tempestività ed esaustività della risposta a beneficio del cliente finale, le cui esigenze, per l'esperienza registrata dalle Aziende, non coincidono sempre con la necessità di restringere al minimo i tempi a disposizione dell'Operatore.

Fatto quindi salvo l'obiettivo di aumentare l'efficienza degli Operatori, sul quale ovviamente si concorda, si ritiene fondamentale che il consumatore che presenta un reclamo di seconda istanza, e che quindi già ha sperimentato l'insoddisfazione verso un primo contatto, sappia che il sistema è attivo per fornirgli una risposta in grado di aiutarlo; pertanto, insieme alla certezza dei tempi (non la loro contrazione a prescindere dalla complessità dei temi trattati) per tutti i soggetti coinvolti, tra cui in primo luogo lo Sportello, gli strumenti di tracciatura dello stato di avanzamento del reclamo e la facilità di accesso alla procedura sono elementi di principale interesse per i consumatori.

Pertanto, come si avrà quindi modo di specificare in seguito in parte riprendendo quanto già rappresentato nell'ambito delle osservazioni al DCO 463/2102/E/com, le tempistiche individuate sono eccessivamente stringenti in considerazione del fatto che numerose richieste da parte dello Sportello, molto spesso, non possono essere considerate come richieste di completamento o integrazione di precedenti risposte ritenute incomplete o interlocutorie. Ciò in

quanto tali richieste si rivelano in realtà nuove dal momento che richiedono informazioni aggiuntive rispetto alla precedente comunicazione, ovvero non sono precedentemente trattati dall'esercente, ma riferiti a situazioni di urgenza.

Preoccupa quindi che si intenda prevedere indennizzi automatici per il ritardo nella risposta allo Sportello, dal momento che qualora le tempistiche individuate si dovessero rivelare - come rappresentato - operativamente insufficienti, l'Operatore sarebbe ovviamente incentivato ad evadere la richiesta e non necessariamente a beneficio dell'eshaustività della risposta.

In particolare, per quanto registrato nel trattamento dei reclami con lo Sportello, possono emergere elementi critici – dalla terminologia utilizzata che può rivelarsi ambigua, alla necessità di richiedere agli Operatori elementi ulteriori rispetto al reclamo di prima istanza o alla stessa prima richiesta dello Sportello – che non possono che penalizzare quella linearità ed oggettività del processo che sarebbero presupposti fondamentali per la previsione di un indennizzo automatico. Alla luce di tale fattore, che deve essere tenuto in considerazione, si ritiene non percorribile l'implementazione di un indennizzo automatico quantomeno finché non venga portata a termine la standardizzazione delle richieste dello Sportello e la tracciatura del processo nel suo complesso.

In questo senso è assolutamente auspicabile che venga circoscritta la casistica per cui un reclamo viene considerato "urgente" dallo Sportello, e quindi può venir attivata la richiesta all'Operatore anche in assenza di un precedente contatto con quest'ultimo da parte del cliente. L'interpretazione del concetto di urgenza dovrebbe essere quindi ricondotta alle caratteristiche di continuità della fornitura e sicurezza del servizio, la messa a rischio delle quali risulta effettivamente una condizione per cui è necessaria l'attivazione di un canale immediato da parte dello Sportello.

Infine, si intende evidenziare un aspetto estremamente critico delle proposte contenute nel Documento: assimilare il ruolo del distributore con quello degli altri soggetti che interagiscono con lo Sportello, sia per quanto concerne la definizione di eventuali graduatorie che per la gestione stessa del reclamo, appare non giustificato dal ruolo nella filiera e dalle asimmetrie informative relative al distributore stesso.

Infatti, se da un lato la pubblicazione di una graduatoria sulle performance dei distributori non porterebbe nessun vantaggio al cliente finale in termini di scelta dell'esercente, anzi rischierebbe di confondere ancor più la percezione dei consumatori nei confronti della filiera, dall'altro registriamo che, per le informazioni trasferite dalle Aziende, solo un reclamo su quattro di quelli che pervengono al distributore è da quest'ultimo già noto, e quindi può essere

effettivamente considerato di seconda istanza. Si tratta di un elemento, come sottolineato nelle precedenti Osservazioni al DCO 463/2102/E/com, che non può essere trascurato in considerazione di tempistiche già di per sé molto stringenti.

Come ultimo aspetto, anche se parzialmente estraneo all'oggetto del DCO, si segnala che l'applicazione della disciplina di cui alla delibera 153/2012/R/com sui c.d. contratti non richiesti sta arrecando alcune criticità operative che riteniamo opportuno sottolineare, rimanendo a disposizione per un confronto più approfondito sul tema. Infatti, la tutela in materia di contratti non richiesti non dovrebbe risolversi in una sorta di "diritto di ripensamento esercitabile con ritardo", come effettivamente la lettura formalistica e la prassi dello Sportello ad oggi sembra consentire, dal momento che quando viene utilizzata la modalità della lettera di conferma il reclamo, a meno che l'esercente la vendita non dimostri che è stato presentato in ritardo dal cliente, deve essere sempre accettato, a prescindere da una valutazione di merito.

Fatte salve le osservazioni di carattere generale evidenziate, nel seguito si analizzano i singoli spunti posti in consultazione.

## OSSERVAZIONI PUNTUALI

**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?*

Si concorda con l'esigenza di intervenire sulla fase di presentazione dei reclami da parte dei clienti, che costituisce un fattore decisivo per l'efficacia di trattazione degli stessi. Pertanto è condivisibile l'introduzione, a partire dal 1° gennaio 2015, dell'obbligatorietà dell'utilizzo di

modalità telematiche di inoltro del reclamo per i clienti più consapevoli e per coloro che si rivolgono alle associazioni di consumatori.

Allo stesso modo è positiva la progressiva estensione a tutti i clienti dell'obbligo di utilizzo dell'apposito modulo, che costituirebbe un rilevante beneficio in termini di standardizzazione dell'iter procedimentale. La presenza di un modulo, con campi ed informazioni capaci di guidarne la compilazione, allevierebbe infatti l'onere gestionale derivante dall'eterogeneità delle richieste inviate e dall'ambiguità della terminologia adottata.

Sarebbe, infatti, auspicabile, che AEGGSI valutasse l'adozione di tali misure anche nella fase di presentazione dei reclami di prima istanza.

Non si manifesta infine contrarietà a misure di promozione presso la clientela della presentazione di reclami in forma completa, purché ciò non si traduca in ulteriori oneri a carico degli esercenti.

**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*

Si condivide la promozione dello strumento del Portale Esercenti, fatte salve le considerazioni effettuate sull'opportunità che tale strumento non sia utilizzato solo per caricare e scaricare la documentazione, ma anche per tracciare lo stato di avanzamento del processo di lavorazione delle singole pratiche, ivi compresa la classificazione della risposta fornita dall'esercente, e per fornire agli operatori dei feedback sulle operazioni dello Sportello.

Si segnala inoltre l'opportunità che, al fine di gestire in maniera ordinata il processo di accreditamento al Portale da parte degli Operatori, questi ultimi siano contattati con congruo anticipo rispetto alla data del 1° gennaio 2015, quando il Portale dovrebbe diventare l'unico canale di comunicazione tra esercenti e Sportello. L'espletamento delle attività implementative all'uopo necessarie possono infatti avere anche riflessi organizzativi che devono essere presi in considerazione, e si richiede pertanto che lo Sportello contatti gli esercenti non oltre il 30 novembre 2014.

**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 ribadisce quanto rappresentato in premessa, e cioè che il termine per rispondere alle richieste dello Sportello del consumatore, pari a 20 giorni lavorativi non è sufficiente per gli esercenti.

A tal fine, si richiede di allineare le tempistiche per le risposte alle richieste dello Sportello a quanto già previsto dalla regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita e di distribuzione prevedendo un tempo di risposta di 30 giorni solari, ed accogliendo la proposta di una scadenza di 10 gg lavorativi per le integrazioni, fermo restando quanto precisato in risposta agli spunti Q9 e Q11.

A tal proposito si intende inoltre sottolineare che, come pure precisato in alcuni deliberati della regolazione (ad esempio la RQDG) tale tempistica deve prevedere espressamente l'esclusione del sabato.

Per quanto concerne il distributore, si ribadisce inoltre che nella maggior parte dei casi esso non ha preventivamente svolto alcuna attività istruttoria sul tema, non essendo del resto - a differenza del venditore - destinatario tipico del reclamo "di primo livello". In aggiunta, si deve tenere conto che, a differenza dei reclami del cliente finale, lo Sportello richiede quasi sempre all'esercente anche l'implementazione di azioni correttive che spesso fanno riferimento alla richiesta di dati tecnici che afferiscono all'intera filiera delle attività (ad es. dalla rilevazione della misura alla sua comunicazione all'esercente, all'eventuale corresponsione dell'indennizzo etc...).

Quanto poi ai tempi di processamento, da parte dell'esercente, di richieste multiple (aventi cioè ad oggetto contemporaneamente più POD/PdR), si propone che lo standard per il relativo riscontro sia applicato a richieste che ne contengono non più di tre (e, per ovvie ragioni, siano in ogni caso relative al medesimo cliente), in quanto le richieste multiple richiedono, pur sempre, attività di coordinamento istruttorio che, a nostro giudizio, non le rendono in quanto tali compiutamente assimilabili a singole richieste. In tal senso è auspicabile che la definizione dei moduli unici per lo Sportello possa contribuire a minimizzare la presenza di richieste che in realtà contemplano diverse fattispecie, ognuna da gestire separatamente e con tempistiche che possono evidentemente divergere.

**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?*

Come premesso, l'implementazione di un indennizzo automatico richiederebbe la compiuta definizione ex-ante dei necessari presupposti, al momento non pienamente regolamentati, e dunque, per citare un elenco non esaustivo dei requisiti: una compiuta standardizzazione delle richieste iniziali da parte dello Sportello, l'indicazione puntuale dei quesiti a cui si ritiene non sia stata fornita risposta completa da parte dell'esercente e delle informazioni supplementari richieste adeguatamente segnalate sul portale, la definizione il più possibile certa delle caratteristiche di urgenza, la definizione dei termini entro i quali lo Sportello è tenuto a classificare le risposte degli esercenti come incomplete o interlocutorie, la definizione dei tempi entro i quali gli esercenti possono segnalare eventuali classificazioni ritenute non corrette, la definizione di un congruo termine entro il quale si deve svolgere la conseguente interazione tra gli esercenti e lo Sportello finalizzata a stabilire definitivamente la tipologia della risposta. Solo all'esito di tale procedura potrebbe decorrere il nuovo termine dei 10 giorni lavorativi.

Ne consegue, ad esempio, che, qualora si intenda prevedere un indennizzo automatico al cliente finale anche in caso di risposta incompleta da parte dell'esercente, è necessario che le richieste dello Sportello siano formulate in modo chiaro ed esaustivo, utilizzando la nomenclatura prevista dalla regolazione e circoscrivendo, in modo chiaro, l'arco temporale oggetto della richiesta, evitando inoltre formulazioni generiche/onnicomprensive ed individuando i casi in cui parte della richiesta non può essere considerata di seconda istanza, dal momento che risulta nuova per l'Operatore.

Come già rappresentato, al fine di assicurare trasparenza ai processi, l'interlocuzione tra gli Operatori e lo Sportello dovrebbero essere tracciati nell'ambito del Portale attraverso appositi *flag* che indichino lo stato di avanzamento, ivi incluse la classificazione o la chiusura della pratica, nonché eventuali richieste di integrazione.

Coerentemente con ciò, si ritiene opportuno posticipare l'eventuale implementazione dell'indennizzo automatico una volta che siano stati congruamente monitorati (per almeno 1 anno) i meccanismi di standardizzazione sopra indicati sulla base delle nuove regole prospettate e dell'obbligo di utilizzo del Portale dedicato.

Si segnala inoltre che l'introduzione di un indennizzo, se non attentamente regolamentato, potrebbe dar adito a comportamenti opportunistici da parte dei clienti nella presentazione 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.*

**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?*

L'obiettivo di "disciplinare con maggior chiarezza quali sono i casi in cui lo Sportello si rivolge direttamente al distributore" è assolutamente condivisibile; sarebbe pertanto auspicabile innanzitutto circoscrivere le casistiche che provocano un disagio effettivo per il cliente che richiede una risposta urgente, nello specifico limitandole a quelle che incidono sulla continuità della fornitura e sulla sicurezza dello svolgimento del servizio.

Per quanto riguarda le tempistiche, come già rappresentato, queste si rivelano eccessivamente ristrette, specie nei non rari casi in cui il distributore non è preventivamente a conoscenza della richiesta. Perciò, a maggior ragione, nei casi in cui lo Sportello si rivolge direttamente al distributore, si ritiene che per la risposta siano necessari almeno 30 giorni solari, così come previsto dalla regolazione vigente in materia di messa a disposizione della risposta motivata al cliente in presenza di un reclamo di prima istanza.

A tal proposito, si coglie l'occasione per richiedere a AEEGSI che il reclamo presentato dal cliente e la risposta del venditore, se già fornita, vengano sempre allegati a tutte le richieste provenienti dallo Sportello (compresi i casi di preventivo reclamo al distributore stesso), nonché alle richieste dei venditori effettuate tramite il canale M02. Ciò al fine di garantire una maggiore consapevolezza della problematica da parte del distributore, nonché per garantire una completa valutazione e risoluzione delle cause che hanno generato il reclamo.

Si concorda sulla proposta di prevedere che il distributore invii la risposta - oltre che allo Sportello - anche al venditore, fermo restando che né il distributore né il venditore siano tenuti ad inviare alcuna risposta direttamente al cliente finale, in quanto tale informazione - veicolata direttamente dagli esercenti e non trasferita al cliente per il tramite dello Sportello - potrebbe essere fuorviante e ingenerare ulteriore entropia nel processamento dell'attività. Sotto questo profilo, appare infatti opportuno che, in ogni caso, le informazioni siano rese al cliente dallo Sportello per il consumatore, cui il cliente si è rivolto, e ciò in esito all'attività di accertamento e verifica svolta dal medesimo presso gli esercenti di volta in volta coinvolti. Si propone altresì che, in caso di mancata risposta da parte dell'esercente al reclamo del cliente e di successivo reclamo di quest'ultimo allo Sportello, l'esercente sia tenuto unicamente a dare risposta al solo Sportello.

Non si ritiene, per il momento ed in attesa della successiva implementazione di azioni di upgrade, pure previste nel prossimo futuro in tema di aggiornamento del RCU, che il Sistema Informativo Integrato sia ad oggi in grado di fornire dati ed informazioni rilevanti e che possano essere utilizzate nel contesto della materia di cui al presente DCO.



**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.*

Si ritiene che la circostanza secondo cui l'esercente possa definire tempistiche per l'implementazione delle eventuali azioni correttive, che possano apparire "eccessive" per il cliente (che ovviamente ambisce ad una soluzione immediata delle criticità rappresentate) non possa essere evitata, in quanto in significativi casi è richiesta un'attività che non è rimessa alla immediata ed esclusiva disponibilità dell'esercente (ad es. eventuali azioni correttive possono richiedere interventi sul misuratore, che potrebbe non essere accessibile e, comunque, richiedere la necessità di concordare preventivamente un appuntamento con il medesimo cliente finale). In altri casi, un intervento potrebbe richiedere eventuali azioni più generali, con impatti infrastrutturali più ampi e che richiedono azioni distribuite su di un arco temporale più lungo.

Alla luce di quanto esposto, non appare giustificabile penalizzare indiscriminatamente l'esercente in misura ulteriore a quanto già previsto dalla regolazione vigente.

Sotto questo profilo, se comunque è intenzione di AEEGSI procedere in tal senso, appare necessario fissare secondo criteri di proporzionalità un termine adeguato, di almeno tre mesi.

**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?*

Suscita in primo luogo perplessità la proposta nel DCO di prevedere una pubblicazione delle performance di risposta anche relativamente ai distributori, dal momento che non risulta giustificabile – per ovvie ragioni – dal fatto che tale informazione possa essere utilizzata dai clienti per una scelta consapevole dell'esercente. Sarebbe senz'altro più opportuno che il monitoraggio delle performance dei distributori fosse reso conoscibile, anche per il tramite di segnalazioni ad AEEGSI di eventuali ripetute inefficienze, agli operatori medesimi, per consentire loro di implementare eventuali azioni correttive volte ad efficientare il proprio feedback.

Inoltre, anche relativamente agli esercenti la vendita, l'informazione concernente l'operato del venditore in relazione al suo rapporto con lo Sportello (anziché con i clienti finali) risulta avere scarsa utilità ai fini di una corretta valutazione dello stesso cliente per la scelta del fornitore.

Qualora AEEGSI ritenesse, tuttavia, di prevedere una pubblicazione delle performance si ritiene in ogni caso necessario che le graduatorie restino separate, proprio al fine di non rendere un'informazione estremamente fuorviante alla clientela e dannosa per il sistema.

Pertanto si intende esprimere preoccupazione per l'orientamento di AEEGSI – espresso al punto 5.22 – di voler costituire un unico strumento reputazionale sul quale far convergere le diverse graduatorie (che al momento, fra l'altro, ad eccezione di quella sui call center, non sono ancora state regolate o sperimentate); tale strumento andrebbe valutato con attenzione, in quanto potenzialmente portatore di un effetto distorsivo - derivante dall'inclusione di indici su campi estremamente diversi, come ad esempio i call center - capace di dare segnali non rappresentativi per il cliente.

Non si può dimenticare comunque che il tema dei reclami dello Sportello rappresenta pur sempre un sottoinsieme derivato del più ampio tema della gestione dei reclami.

Ciò premesso, se AEEGSI dovesse ritenere di pubblicare le performance, si ritiene che l'opzione 1 sia la meno opinabile, in quanto in grado di tenere conto in modo comunque più accettabile di tutte le tipologie di risposta, mentre per motivi di ragionevolezza e sostenibilità, si richiede in ogni caso che le risposte con rinvio della soluzione siano considerate ai fini del punteggio unicamente se il termine indicato dall'esercente sia superiore a 3 mesi. Sarebbe inoltre opportuno differenziare gli esercenti a seconda del numero di POD/PdR serviti, in modo da neutralizzare la possibile comparazione tra strutture aziendali afferenti realtà molto diverse.

Si richiede inoltre che le graduatorie relative alle performance dei primi due semestri consecutivi dall'avvio non debbano essere pubblicate, ma rese note ai rispettivi esercenti per consentire ex-ante una valutazione di congruenza, tenuto conto che la pubblicazione delle stesse può impattare significativamente sulla stessa reputazione degli esercenti coinvolti. A tal fine sarebbe sicuramente utile, oltre all'indicazione trimestrale sulle performance comunicata al singolo Operatore, prevedere un congruo periodo di "prova in bianco" utile a testare la metodologia di calcolo degli indicatori.

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

Si concorda con quanto prospettato al punto 6.1 del DCO circa la possibilità per lo Sportello di acquisire direttamente da SGATE le informazioni da esso desumibili, circoscrivendo conseguentemente l'obbligo a carico del distributore di comunicare allo Sportello solamente le informazioni da esso non evincibili.

Ciò posto, si ritiene che il termine prospettato nel successivo punto 6.2 del DCO di soli 10 giorni lavorativi a disposizione del distributore per provvedere alla validazione, appare non sostenibile per l'esercente, in considerazione delle attività che quest'ultimo è comunque tenuto a compiere, per cui si propone la previsione di un termine di 20 giorni lavorativi. È inoltre necessario dettagliare meglio il processo di monitoraggio di tali richieste, soprattutto per la fase finale di verifica e di chiusura della richiesta che deve essere a cura dello Sportello.

Quanto poi a ciò che viene prospettato al successivo punto 6.3 relativamente al venditore, si ritiene che la previsione di un termine a carico dell'esercente di soli 10 giorni lavorativi per fornire riscontro al cliente circa il periodo di emissione della bolletta dovuta non sia, parimenti, operativamente sostenibile; riteniamo che questa seconda tipologia di richieste debba essere trattata come tutte le richieste dello Sportello, in quanto richiedono una gestione del tutto simile, e, in ogni caso, debba tenere in conto la periodicità dei cicli di fatturazione.

**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?*

Fatto salvo quanto rappresentato circa l'opportunità di legare la trasparenza delle attività dello Sportello alla tracciatura del processo tramite il Portale, e prendendo atto di quanto peraltro solo

genericamente prospettato al riguardo dal DCO circa l'*accountability* dello Sportello, si ritiene che questa possa essere assicurata prevedendo che:

- a) sia lo Sportello a riscontrare il reclamo del cliente (del resto ad esso indirizzato) facendo riferimento ovviamente alle risultanze emerse dalla sua indagine e non prevedendo che siano gli esercenti ad inviare, con la formula "per conoscenza", risposte direttamente al cliente senza una presa di posizione (con relativa assunzione di responsabilità) da parte dello Sportello medesimo;
- b) lo Sportello sia tenuto a riscontrare direttamente il reclamo del cliente in tempi certi e ragionevoli;
- c) sia riconosciuta al cliente la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo e, quindi, le tempistiche di risposta da parte dello Sportello;
- d) nel caso di mancato rispetto dei livelli di servizio – pur solo accennati ai punti 7.4 e 7.5 del DCO – gli eventuali indennizzi automatici che dovessero essere implementati non possano essere "compensati" da ulteriori trasferimenti ad Acquirente Unico Spa a carico delle componenti tariffarie di sistema.