

DCO 06/11

***Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla
performance di risposta ai reclami dei clienti
finali di energia elettrica e di gas***

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 20 aprile 2011

PREMESSA

Anigas presenta le proprie osservazioni al DCO 06/11 (di seguito DCO) con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) illustra le proprie proposte sugli indicatori da utilizzare per la pubblicazione comparativa di graduatorie comparative sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Anigas intende esprimere un sincero apprezzamento circa la decisione dell'Autorità di sospendere la pubblicazione comparativa delle performance dei venditori e di avviare la presente consultazione, accogliendo così le richieste presentate dall'Associazione.

Il presente documento di consultazione deve però essere considerato solo un primo passo verso la definizione della graduatoria reclami e non certo l'ultimo.

Anigas ritiene, infatti, che le proposte di tale documento debbano essere approfondite anche alla luce delle considerazioni di seguito riportate su alcuni aspetti generali della pubblicazione della graduatoria, così come proposta dall'Autorità.

Come evidenziato nel documento, l'obiettivo della graduatoria comparativa sulle performance di risposta ai reclami dovrebbe essere quello di aiutare il cliente a scegliere consapevolmente il proprio fornitore.

Per centrare l'obiettivo richiamato, Anigas ritiene necessario procedere alla sua definizione secondo i principi di gradualità e prudenza al fine di evitare di fornire messaggi non pienamente rappresentativi degli effettivi comportamenti delle società di vendita e di disorientare, o addirittura fuorviare, le scelte del cliente.

Anigas reputa, pertanto, che l'ulteriore approfondimento richiesto sia necessario per:

- affinare e completare gli indici proposti nel documento in oggetto, attraverso ulteriori consultazioni;
- circoscrivere l'ambito di applicazione della graduatoria in oggetto al fine di individuare in modo puntuale i soli reclami da sottoporre ai calcoli degli indicatori prescelti;
- organizzare un periodo di prova senza pubblicazione delle graduatorie - **prove in bianco** - per riscontrare se l'obiettivo e i requisiti minimi siano stati raggiunti e rispettati.

In merito a tali punti, Anigas fornisce le prime indicazioni. Tali proposte dovranno ovviamente essere approfondite anche nel corso di un apposito tavolo di lavoro.

Affinamento e completamento degli indicatori

Anigas ritiene che il punteggio finale della graduatoria (IRR) risulta fortemente sbilanciato verso l'Indicatore di Reclamosità (I_R). Tale indicatore non può essere considerato – come peraltro già segnalato ai Vostri Uffici – il principale fattore ai fini della valutazione della performance di risposta ai reclami di un venditore.

Anigas ritiene pertanto essenziale ridurre il peso di tale indicatore al fine di fare spazio nel punteggio finale IRR ad un nuovo indicatore, di tipo qualitativo, per considerare tutti i servizi aggiuntivi offerti dagli operatori per migliorare la propria gestione dei reclami.

A prescindere da ulteriori considerazioni sul peso da attribuire a tale nuovo indicatore, la valutazione della performance di un operatore, per come riportata in graduatoria, non potrà comunque prescindere dall'introduzione di un siffatto indicatore qualitativo.

Ambito di applicazione della graduatoria

Anigas ritiene che debbano essere esclusi dalla graduatoria i reclami complessi, almeno fino a quando non saranno correttamente implementati gli standard di comunicazione tra venditori e distributori. Si ricorda, infatti, che questi ultimi sono oltre 250 (senza considerare i 150 del settore elettrico) e non presentano comportamenti omogenei tra loro.

In ogni caso, proprio al fine di costruire una graduatoria che sia rappresentativa delle modalità gestionali solo dei venditori, evitando così di ingenerare confusione nel cliente finale, si ritiene opportuno considerare anche a regime gli indicatori di performance riferiti ai soli reclami di esclusiva competenza del venditore.

Per quanto concerne la proposta di introdurre due graduatorie distinte per i clienti serviti nel mercato libero e in quello tutelato del settore gas, desta particolare perplessità un'eventuale comparazione delle stesse poiché la pubblicazione delle relative performance rischierebbe di fornire informazioni fuorvianti alla clientela con effetti penalizzanti per il mercato libero.

Le ragioni di tale perplessità derivano dalla considerazione che il cliente del mercato libero comporta solitamente per l'azienda di vendita un maggiore rischio di reclami, soprattutto in considerazione delle criticità tecnico-operative che il sistema (soprattutto quello gas) ancora sconta, in particolare in relazione allo *switching* ed al rapporto tra venditore e distributore.

Si reputa, inoltre, poco opportuno un confronto tra operatori nazionali ed operatori locali, considerate le peculiarità proprie dell'attività degli operatori che operano su scala nazionale in termini di:

- minore presenza sul territorio rispetto agli operatori locali: Anigas si riferisce alla presenza di sportelli per il cliente che, anche per ragioni storiche e di legame con il proprio territorio, è molto più elevata nelle aziende locali rispetto agli operatori nazionali. Tale presenza “*capillare*”, anche per evidenti motivi di economicità, non può essere replicata con la stessa intensità dagli operatori nazionali, i quali, anche nell'obiettivo di “aprire” il mercato offrendo ai clienti la libertà di scegliere, si trovano a scontare i costi e i rischi legati all'espansione commerciale su scala nazionale. Considerato che un reclamo presentato “verbalmente” allo sportello non viene registrato, diversamente da quanto accade per quelli inviati in forma scritta, è inevitabile che per gli operatori locali si rilevi una minore “reclamosità”;
- maggiore esposizione al rischio reclami, dovuta all'acquisizione di nuovi clienti (vale il discorso fatto al primo punto);
- maggior numero di distributori con cui interfacciarsi.

Per le motivazioni di cui sopra, si potrebbe ipotizzare l'adozione di opportuni elementi correttivi che tengano conto della dimensione locale/nazionale degli operatori, che potranno essere approfonditi nelle fasi successive della discussione.

Prova in bianco

In sintesi si ritiene che la costruzione del punteggio finale, così come proposto in questa prima fase dall'Autorità, possa **NON** configurarsi come un indicatore rappresentativo della reale performance degli operatori con il conseguente rischio di trasmettere al cliente una pubblicità non veritiera sull'operato delle società di vendita.

È inoltre opportuno segnalare che ancor oggi permangono delle criticità lungo la filiera derivanti da inefficienze del sistema che si ripercuotono sui venditori, i quali sono l'unica interfaccia nei confronti del cliente, influenzandone dunque le relative performance.

In ragione di quanto esposto in termini di requisiti della graduatoria, viste le criticità evidenziate dall'Autorità nell'analisi dei dati 2010 e l'esigenza di poter valutare i possibili criteri per ponderare il valore dell'indice IRR e quello dei possibili punteggi aggiuntivi, visto anche il possibile impatto mediatico della classifica, **si ritiene necessario procedere** – comunque a valle di una opportuna fase di approfondimento - **a un periodo di “prova in bianco” della graduatoria prima di procedere a qualsiasi sua pubblicazione** e che venga **avviato un apposito tavolo di lavoro tra Autorità ed operatori**, volto a valutare ed analizzare attentamente i risultati derivanti, anche al fine di non veicolare informazioni fuorvianti alla clientela.

Anigas, in conclusione, segnala che l'approfondimento richiesto dovrebbe essere accompagnato da una parallela rivisitazione del TIQV, con particolare riguardo alla parte che disciplina la rendicontazione sui reclami, valutando anche per gli altri standard l'opportunità di optare per una **rendicontazione annuale** (invece dell'attuale cadenza semestrale) semplificando le attività di raccolta ed elaborazione dei dati.

Si rammenta, peraltro, che il TIQV ha recentemente subito alcuni aggiustamenti che mal si addicono con le caratteristiche di un testo integrato in cui si dovrebbe raggiungere un'armonizzazione di tutti gli aspetti da mantenersi stabile per un significativo periodo temporale sull'esempio degli altri testi integrati.

Si dovrebbe quindi mettere mano una volta per tutte al TIQV per armonizzare e completare gli aspetti che solo da poco sono stati chiariti attraverso FAQ, ma che presentano ancora alcuni aspetti critici.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Come già anticipato nelle Osservazioni di Carattere Generale, le seguenti risposte agli spunti di consultazione devono essere considerate come un primo contributo dell'Associazione alla discussione che seguirà alla chiusura di tale consultazione.

Q1 Si condividono gli indicatori proposti? Se no, per quali motivi? Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilizzati e con quali motivazioni?

Fatte salve le Osservazioni di Carattere Generale e rinviando alla fase di approfondimento richiesta (seconda consultazione, Gruppo di lavoro, esiti del test di prova) per una risposta più circostanziata, Anigas riporta di seguito alcune considerazioni con riferimento agli indici proposti.

Con riferimento all'Indice di Capacità di Risposta (I_{CR}) non si condivide la proposta di limitare il calcolo considerando i primi quattro mesi del semestre, al fine di evitare che si tenga conto anche dei reclami ricevuti negli ultimi 39 giorni del semestre ai quali l'esercente potrebbe non avere il tempo di rispondere. Affinché tale indice rifletta effettivamente la capacità dell'esercente di rispondere ai reclami nel periodo considerato, si ritiene più opportuno estendere il semestre ai 40 giorni successivi per tener conto anche dei reclami ricevuti negli ultimi giorni del semestre.

Q2 Condivide la scelta di non considerare, al fine di costruire la graduatoria, i tempi medi di risposta ai reclami? Se no, per quali motivi?

Si condivide la scelta di non considerare i tempi medi di risposta ai reclami al fine della costruzione della graduatoria.

Q3 Si condivide la formula per il calcolo del punteggio finale? Se no, per quali motivi? In particolare si ritengono congrui i pesi assegnati a ciascun indice? Se no, per quali motivi?

Per quanto riguarda i singoli indici che contribuiscono al punteggio finale della graduatoria, si propone che, sia per gli indici già proposti dall'Autorità che per quelli ulteriori, il loro peso venga valutato in sede di tavolo di lavoro.

In ogni caso, nel calcolo del risultato finale IRR dovrebbero essere inseriti anche gli eventuali punteggi aggiuntivi ottenuti per effetto delle diverse strategie commerciali intraprese dalle società di vendita per migliorare la qualità del proprio servizio.

Come proposto dall'Autorità, il sistema di calcolo, alla base della prevista graduatoria, dovrebbe, infatti, prevedere l'attribuzione di un punteggio specifico per una serie di servizi significativi offerti dalle società di vendita per garantire una rapida ed efficace risoluzione delle problematiche legate ai reclami presentate dai clienti.

Q4 Si condivide la distinzione proposta per le graduatorie? Se no, per quali motivi? Ritenete più opportuna una loro aggregazione? Se sì, si indichi l'aggregazione proposta e con quali motivazioni.

Si ribadisce quanto già espresso sul punto nelle Osservazioni di Carattere Generale.

Q5 Ritenete più opportuno limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami semplici e lasciare facoltativa quella dei reclami complessi? Se no, per quali motivi?

Si ritiene opportuno che la comparazione sia limitata ai soli reclami semplici con conseguente eliminazione di quella relativa ai reclami complessi, senza lasciare alcuna facoltà agli operatori.

Q6 Siete d'accordo sulla possibilità di inserire ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide in linea generale la proposta di introdurre ulteriori fattori, non quantitativi, a cui assegnare dei punteggi aggiuntivi. Tuttavia, si ritiene che tali indicatori qualitativi debbano essere studiati e condivisi nel tavolo di lavoro in modo da inserirli correttamente nel calcolo delle performance solo a valle del test.

Q7 Oltre a quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?

Così come già segnalato nelle Osservazioni di Carattere Generale, Anigas concorda sulla possibilità di introdurre ulteriori elementi a cui assegnare un punteggio definitivo *a partire dalla prima pubblicazione delle graduatorie*.

Si rimanda ai quesiti Q1 e Q3 per l'individuazione degli ulteriori elementi da considerare ai fini della "costruzione" delle stesse.