

**DCO 18/08**

**QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI DI VENDITA PER I  
CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 06 agosto 2008*

## Premessa

In questo documento Anigas illustra le proprie osservazioni alle proposte che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha formulato nel documento di consultazione DCO 18/08 (di seguito Documento) per rinnovare la regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di elettricità e gas, con particolare riferimento alla gestione dei reclami, alle richieste di fatturazione e gli obblighi di tempestività nell'inoltro al distributore delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale.

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per quanto riguarda la regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita Anigas ribadisce quanto già osservato nel corso di precedenti consultazioni in particolare che, nel contesto di liberalizzazione del mercato del gas italiano, la qualità del servizio di vendita, così come quella del servizio di post-vendita si configura come una fra le poche leve commerciali a disposizione del venditore, il quale avrà dunque tutto l'interesse, in un mercato libero, a mantenere un buon livello di servizio e a comunicare al cliente un'immagine di affidabilità ed efficienza.

Secondo Anigas una regolazione troppo rigida su questo tema porterebbe, ad un progressivo appiattimento delle differenze di approccio commerciale tra i diversi venditori, fino ad arrivare al pressoché completo annullamento di fattori concorrenziali su cui invece si giocano i rapporti di mercato tra i clienti finali ed i diversi venditori tra loro in concorrenza.

In questa ottica anche la proposta di “concatenare” le tempistiche dei venditori con quelle dei distributori rischia di ridurre ulteriormente la concorrenzialità del mercato. Non avere un pieno controllo su una delle proprie attività, come quella relativa la risposta ai reclami, riduce le possibilità competitive di quei venditori che pur essendo efficienti sono svantaggiati dal fatto di dover operare prevalentemente nell'area di competenza di distributori meno efficienti.

Anigas ritiene quindi opportuno, anche alle luce della volontà espressa dalla Autorità di proporre il venditore quale unica interfaccia di customer care, mantenere la separazione per venditori e distributori dello standard riguardante i tempi di risposta ai reclami.

Nel Documento il venditore è sempre e comunque considerato come l'unico interlocutore del cliente finale; questo non deve escludere che il cliente finale si possa rivolgere, di propria iniziativa, direttamente all'impresa di distribuzione come nel caso di problematiche legate ad allacciamenti di condomini e/o lottizzazioni di nuova costruzione.

Inoltre, si fa notare che ritenere il venditore responsabile di reclami che coinvolgano in tutto o in parte soggetti terzi, tra cui addirittura soggetti *diversi* dalla società di distribuzione, comporta notevoli criticità tra cui, in generale, il principio poco condivisibile di

per cui il venditore possa essere anche solo in parte ritenuto responsabile del comportamento di terzi, con evidenti ricadute anche (in ultima analisi ed in aggiunta al resto) in termini di immagine commerciale.

Ciò assume tanta più rilevanza quando i più i potenziali disservizi sono generati da soggetti diversi dal venditore e dalla impresa di distribuzione, ovvero da soggetti che non sono in alcun modo vincolati dalle tempistiche stabilite dall'Autorità.

Anigas, pur condividendo in generale la creazione di un testo integrato di regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita comune ai settori elettrico e gas, ritiene opportuno, in attesa della pubblicazione di uno standard unico nazionale di comunicazione, mantenere almeno all'inizio del nuovo periodo regolatorio, l'attuale regolazione così come meglio specificato nei relativi spunti di consultazione.

Tale gradualità darebbe, alla luce delle molte novità proposte nel presente Documento, la possibilità a tutti gli esercenti di aggiornare la propria organizzazione ivi compresi i sistemi informatici indispensabili alla gestione degli aspetti della nuova regolazione.

In particolare Anigas considera il completamento dell'attività del Gruppo di lavoro, istituito con la delibera n. 294/06, elemento propedeutico per garantire il rispetto del principio di gradualità.

Per quanto riguarda i contenuti del Documento, Anigas osserva che gli spunti proposti non sempre fanno riferimento a tutti gli interventi di modifica proposti al quadro regolatorio oggi in vigore e pertanto le risposte saranno più ampie rispetto ai confini del tema trattato dal singolo spunto.

## RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

### **Differenziazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazione**

***Q.1 Si ritiene opportuno differenziare gli indicatori di qualità tra reclami scritti e richieste scritte di informazione, alla luce della proposta di introduzione di standard specifici per i soli reclami scritti, contenuta nel seguito del documento?***

In generale Anigas concorda nel distinguere i reclami dalle richieste di informazione.

Anigas ritiene opportuno che venga definito un nuovo e diverso livello generale per i reclami, mentre propone di mantenere l'attuale per quanto riguarda le richieste di informazioni in quanto, come indicato al punto 7.11, è ragionevole e auspicabile attendersi un aumento delle richieste di informazione e di conseguenza un aumento dell'attività da parte dei venditori.

***Q.2 Si ritiene opportuno individuare altri criteri applicabili per distinguere un reclamo da una richiesta di informazione diversi da quelli proposti?***

Anigas ritiene accettabili i criteri di differenziazione proposti alle lettere a), b), del punto 7.12 mentre per Anigas **non** è accettabile il criterio di cui alla lettera c) in quanto è troppo generico e anche fuorviante.

Anigas ritiene che la classificazione tra reclami e richieste di informazioni debba essere effettuata "*interpretando*" la volontà del cliente. In questa ottica l'applicazione del principio che considera reclamo ogni comunicazione in cui compare il termine stesso, possa condurre a risultati non sempre corretti, come dimostra il caso in cui il cliente richieda, semplicemente a titolo informativo, indicazioni sulle modalità di presentazione di un eventuale reclamo).

Il criterio di cui alla lettera d) non si condivide pienamente. In particolare, non si condivide il principio secondo cui l'esercente le attività di vendita divenga una sorta di interfaccia unica per qualsiasi soggetto. Necessiterebbe quindi chiarire come l'esercente la società di vendita si debba comportare di fronte a reclami da parte di soggetti non contrattualizzati.

Alla luce di ciò, la previsione di dover indennizzare il cliente finale per mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo in cui il disservizio coinvolge (o è addirittura generato) da soggetti terzi ci sembra una misura sproporzionata.

In merito al criterio espresso al punto e) non Anigas condivide la proposta di applicare indennizzi anche per quelle risposte a richieste dei clienti, che non rispettando i termini previsti dai reclami, sono state però classificate come richieste di informazioni. Si rimanda comunque alla risposta allo spunto di consultazione Q.12.

Come maggior approfondimento di quanto sopra espresso si reputa opportuno aggiungere la seguente considerazione. La separazione delle informazioni dai reclami rende necessaria, a nostro avviso, una più precisa definizione del reclamo attualmente contenuta nella delibera n. 168/04 (*"reclamo scritto"* è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente finale).

Esempi di richieste, che secondo Anigas non dovrebbero essere classificate come reclami sono:

- le lamentele per le imposte addebitate al cliente finale (qualora rispettino le disposizioni normative);
- le lamentele per gli aumenti tariffari previsti da delibere dell'Autorità;
- le contestazioni al dato di consumo stimato addebitato in bolletta anche per ricostruzione dei consumi in seguito ad irregolare funzionamento del contatore (sempre che il consumo stimato sia stato calcolato nel rispetto delle condizioni contrattuali);

Inoltre non devono essere classificati come reclami le seguenti domande:

- le richieste di rateizzazione pagamenti fatture;
- le richieste duplicato bollette.

Per quanto riguarda la classificazione dei reclami in sede di ricezione si ritiene corretto, analogamente a quanto proposto dal documento di consultazione, adottare un criterio prudenziale per quanto riguarda le richieste dubbie, intese come quelle richieste che meritano un approfondimento prima di stabilire se trattasi di reclamo o informazione.

L'impresa di vendita deve avere la facoltà di riclassificare la richiesta da reclamo in informazione qualora effettivamente dall'analisi sia risultato che il reclamo era stato erroneamente classificato; ciò al fine di non vanificare lo sforzo di voler separare i reclami dalle informazioni in quanto si rischierebbe di incrementare ingiustificatamente il numero dei reclami solo in base alle modalità di classificazione in sede di ricezione.

***Q.3 Si ritiene opportuno differenziare i recapiti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione in base ai criteri indicati? Se no, per quali motivazioni? Quali criteri alternativi si suggeriscono?***

Anigas ritiene che il venditore possa scegliere liberamente di differenziare, se lo ritiene opportuno, i propri recapiti.

In tal senso è bene comunque ricordare che è interesse dello stesso venditore segnalare nella maniera più semplice possibile il recapito (o i recapiti) a cui il cliente finale deve rivolgersi in caso di reclami e richieste di informazioni.

### **Procedure di presentazione dei reclami scritti**

#### ***Q.4 Si ritiene opportuno che venga definito in modo univoco il recapito per l'invio dei reclami?***

Anigas ritiene opportuno che il venditore pubblichi con evidenza il proprio recapito al quale dovranno essere inviate le comunicazioni di reclamo, come del resto previsto dalla regolazione in vigore.

Anigas ritiene che eventuali reclami che fossero recapitati all'impresa di distribuzione, se inerenti problematiche che riguardano esclusivamente il distributore stesso, possano essere da questa evasi rispondendo direttamente al soggetto che lo ha inoltrato.

Inoltre nel caso il venditore riceva una comunicazione di reclamo di competenza esclusivamente del distributore dovrebbe essere sufficiente, per il venditore, inoltrare il reclamo al distributore che ha poi la facoltà di rispondere direttamente ai clienti finali, informando il venditore di tale risposta.

Con riferimento al paragrafo 7.17, riteniamo che i costi sostenuti per l'invio tramite posta cartacea di un reclamo scritto debbano essere a carico del cliente.

#### ***Q.5 Si ritiene debbano essere previsti dei tempi massimi di reinoltro nel caso di reclami inviati a indirizzi diversi da quello unico, oltre i quali comunque decorre il tempo per la risposta?***

Anigas ritiene che non sia opportuno prevedere dei tempi massimi di re-inoltro nel caso di reclami inviati a indirizzi diversi da quello pubblicizzato in quanto sarebbero di difficile se non impossibile rilevazione. A tal fine si ritiene eventualmente opportuno definire provvedimenti in grado di accrescere la notorietà tra i clienti del recapito per i reclami scritti.

Anigas non comprende quanto espresso al punto 7.17 in tema di accesso al processo di trattamento dei reclami scritti e ritiene che quanto esposto al punto 7.17 non sia un obbligo ad istituire un numero verde di fax, che creerebbero fenomeni opportunistici, bensì un divieto ad installare linee con costi aggiuntivi rispetto a quelli del normale “traffico fisso”. Inoltre, trattandosi di reclami scritti non si comprende il riferimento all’utilizzo di numeri telefonici a pagamento, a meno di intendere l’“accesso al processo di trattamento dei reclami” come richiesta di informazioni sull’avanzamento della pratica.

Anigas ricorda inoltre come il conteggio dei tempi previsti per la risposta al reclamo debba decorrere dal momento di arrivo all’indirizzo previsto e adeguatamente pubblicizzato dal venditore come indicato al punto 7.16 del Documento.

### **Soggetti responsabili del trattamento del reclamo**

#### ***Q.6 Si condivide la proposta dell’Autorità di introdurre uno standard specifico per la verifica della lettura del misuratore nei casi in cui ciò sia richiesta per il trattamento di un reclamo o di una richiesta di verifica della fatturazione?***

Per quanto riguarda i tempi a disposizione del venditore per la risposta al reclamo, Anigas ritiene critico il fatto che il tempo per la verifica di lettura del gruppo di misura eseguita dal distributore non sospenda il computo del tempo per l’impresa di vendita. Il tempo a disposizione del distributore, l’eventuale indennizzo e la remunerazione della prestazione (necessaria anche al fine di evitare comportamenti opportunistici da parte di società esercenti l’attività di vendita) sono da definirsi coerentemente e/o nell’ambito del processo di consultazione di cui i documenti DCO 19/08 e DCO 20/08.

Anigas propone pertanto, come già detto nelle osservazioni generali, di scorporare i tempi della verifica della lettura dal tempo di processo di trattamento dei reclami.

Anigas inoltre, per quanto riguarda un eventuale indicatore a carico del distributore per la verifica di lettura (richiesta dal venditore a seguito di reclamo scritto presentato dal cliente finale), ritiene opportuno prevedere la sua definizione come un livello generale pari al 90% dei casi. Si ritiene invece congruo, nella norma, il termine di 5 giorni di calendario a disposizione dei distributori per fornire le letture richieste.

Anigas ricorda infatti che se nel settore elettrico la tempestività della lettura è garantita dal sistema di telegestione che costituisce ormai lo standard per il settore, nel settore gas i misuratori attualmente utilizzati renderebbe particolarmente difficoltoso il rispetto di un eventuale standard specifico per la verifica della lettura.

Anigas propone in alternativa alla lettura di verifica effettuata dal distributore di privilegiare lo strumento delle autoletture da parte dello stesso cliente finale per “l’autoverifica” del proprio dato di consumo.

Innanzitutto è opportuno chiarire cosa si intende per richiesta di verifica della lettura del misuratore da parte del cliente finale. A nostro avviso si intende la richiesta, scritta o verbale, del cliente finale che chiede di inviare un tecnico a rilevare la lettura poiché quella fatturata gli sembra errata; gli “*sembra*” poiché è impossibilitato a rilevarla personalmente.

Ovviamente questi casi sono molto sporadici e per ciò non si ritiene opportuno inserire uno standard specifico.

Le richieste più frequenti, invece, sono relative a clienti finali che comunicano l'autolettura chiedendo la correzione di una fattura stimata o di conguaglio (correzione lettura reale). In questi casi difficilmente si va a verificare il contatore ma si provvede direttamente alla correzione del documento di fatturazione.

Prevedere la verifica della lettura in questi casi avrebbe dei costi molto elevati e non porterebbe alcun beneficio. Il costo di letture singole potrebbe variare da un minimo di 5 € ad un massimo di 30 - 40 € a seconda dell'ubicazione del contatore, dell'accessibilità, della necessità di fissare un appuntamento, ecc.

Pertanto l'idea di stabilire uno standard specifico apporterebbe pochi vantaggi ed elevati costi.

In ogni caso, pur nell'incertezza della definizione relativa alla “*verifica di lettura*” sopra evidenziata, Anigas ritiene che per “*verifica di lettura*” non possa comunque intendersi la prestazione di “*verifica del gruppo di misura*”. In tal caso, infatti, a maggior ragione, i tempi della risposta al reclamo devono necessariamente essere sospesi, altrimenti le proposte del documento sarebbero del tutto incompatibili con quanto recentemente deliberato dall'Autorità sul tema (riferimento alle delibere ARG/com 51/08 e ARG/com 90/08).

In riferimento alla mancata applicazione dello standard previsto nei casi in cui l'attività di lettura è svolta da operatori diversi dai distributori (punto 7.20), Anigas ricorda la volontà espressa dall'Autorità nel DCO 20/08 di attribuire in via esclusiva al distributore a partire dal 1° gennaio 2009 il compito di rilevazione e registrazione delle misure nel settore gas.

***Q.7 Esistono altre tipologie di verifiche o accertamenti necessari accertamenti necessari a mettere il venditore in condizione di rispondere ai clienti, da sottoporre a standard specifico?***

Come già evidenziato nelle osservazioni generali Anigas sottolinea la necessità, prima di suggerire ulteriori standard, di prevedere la definizione di standard di comunicazione tra i distributori e i venditori che consentano di uniformare e velocizzare le comunicazioni tra tali soggetti.

A tal fine si ritiene opportuno segnalare una serie di informazioni utili nei processi di comunicazione per la gestione dei reclami: lettura di switch e progressivo consumi, stato di avanzamento delle pratiche, dati tecnici forniti al momento dell'attivazione del servizio di



distribuzione (es. per il gas: coefficienti di correzione della misura K, presenza di correttori integrati).

Anigas ribadisce inoltre che nel caso siano necessarie ulteriori informazioni relative ad altri processi la loro richiesta ad altri soggetti dovrebbe sospendere i tempi a disposizione del venditore per la risposta al reclamo.

### **Contenuti minimi della risposta scritta motivata**

***Q.8 Si condividono le proposte dell’Autorità circa i contenuti minimi delle risposte scritte motivate? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.***

Anigas ritiene che l’identificazione del responsabile del provvedimento possa essere una scelta del singolo venditore (comma a) del punto 7.22) in quanto può essere un fattore di “vantaggio competitivo” (ad esempio in alcuni casi l’indicazione di un solo responsabile e di un recapito telefonico facente riferimento ad un’unica persona potrebbe tradursi addirittura in un disservizio per il cliente finale), mentre ritiene condivisibili i commi b) e c) del punto 7.22. In riferimento a questi ultimi due commi Anigas ritiene utile chiarire al cliente finale le specifiche responsabilità degli esercenti coinvolti.

Tuttavia, per quanto riguarda la lettera c), si ritiene che le cause di non conformità del servizio e le azioni correttive debbano essere indicate solo qualora si rientri nella fattispecie del disservizio.

Anigas considera che l’elenco dei dati essenziali di cui il punto 7.23 debba essere considerato unicamente indicativo e non come un insieme di contenuti essenziali, minimi ed obbligatori; questo al fine di incentrare la risposta esclusivamente sulla problematica esposta dal richiedente senza dargli informazioni aggiuntive superflue che lo trarrebbero in confusione.

In particolare in merito all’obbligo di riportare nella risposta al reclamo la normativa di riferimento, Anigas ritiene preferibile citare la sola normativa applicata ove utile per una migliore comprensione da parte del cliente finale al fine di garantire una maggiore comprensibilità da parte del cliente finale.

Si ritiene inoltre opportuno definire un termine massimo per la conservazione della eventuale documentazione relativa ad un reclamo.

### **Procedure per le risposte telefoniche a reclami scritti**

***Q.9 Si condividono le proposte formulate per snellire il trattamento dei reclami scritti anche attraverso risposte motivate telefoniche? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.***

Anche in questo caso Anigas ritiene che la scelta del mezzo di trattamento delle comunicazioni reclami scritti e delle richieste di informazione possa essere una scelta del singolo venditore in quanto può essere un fattore di “vantaggio competitivo”. Rimane da risolvere il caso in cui il cliente non acconsenta alla registrazione della telefonata pur accettando la modalità telefonica risolutiva del reclamo. In tale caso Anigas propone di sostituire la registrazione con l’annotazione nel sistema informatico del venditore dei punti trattati con il cliente finale, riepilogati sinteticamente.

***Reclami presentati più volte o provenienti da una pluralità di soggetti o riferiti a un medesimo evento di grande dimensione***

***Q.10 Si condividono le proposte dell’Autorità circa il trattamento dei reclami inoltrati da pluralità di soggetti? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.***

Anigas condivide le proposte formulate in materia di reclami presentati più volte o provenienti da una pluralità di soggetti.

In ogni caso, si ritiene che i reclami relativi a disservizi di vasta estensione di natura tecnica, e più in generale tutti i comunicati a mezzo stampa che riguardano i servizi di distribuzione e misura, debbano essere trattati direttamente dal distributore, informando preventivamente i venditori che operano nell’area interessata.

Per reclami e richieste di informazioni pervenute da un cliente multisito o da più clienti contemporaneamente, si propone che l’esercente possa gestire singolarmente o cumulativamente le richieste a seconda della loro natura specifica.

***Q.11 In particolare per l’identificazione di disservizi di vasta estensione, potrebbe essere applicata una soglia definita come valore massimo tra una soglia espressa in valore assoluto e una soglia espressa in percentuale del numero di clienti serviti dall’esercente nella stessa provincia. Si condivide questo approccio? Se sì, quali***

***valori si suggeriscono per tali soglie? Ad esempio, 1000 clienti coinvolti nello stesso evento (soglia assoluta) o, se superiore, 5 -10% dei clienti serviti nella stessa provincia? Si ritiene che tali soglie debbano essere applicate ai clienti serviti dal distributore, dal venditore o da entrambi (separatamente)?***

Anigas ritiene più efficace una soglia, distinta per i settori elettrico e gas, espressa in valore assoluto per disservizi di natura tecnica e in percentuale per disservizi di natura commerciale.

Il valore suggerito per tale soglia potrebbe essere riferito, per disservizi di natura tecnica, alla clientela del distributore nell'impianto dello stesso ordine di grandezza rispetto a quella già esistente per la definizione di emergenza ai sensi del Testo Integrato dei qualità dei servizi gas (pari a 250 clienti finali coinvolti).

Si ritiene opportuno inoltre prevedere che, nel caso di reclami di natura tecnica, il distributore informi tempestivamente i venditori circa gli eventi in questione, in modo da poter essere preparati ai probabili numerosi reclami.

In questo caso, tuttavia, si segnala la criticità che il venditore può non essere a conoscenza né del numero totale di clienti finali interessati dal disservizio di natura tecnica (conosce i *propri* clienti ma evidentemente non quelli di altri venditori eventualmente presenti sull'impianto di distribuzione) né del numero totale dei clienti finali allacciati alla rete distribuzione. Ciò ancora una volta supporta l'osservazione, già presentata in questo documento, che il reclamo tecnico possa essere esperito direttamente dalla società di distribuzione.

Nel caso invece di disservizi commerciali la soglia per definire la "vasta estensione" dovrebbe essere riferita alla clientela del venditore coinvolta nello stesso evento e si propone pari al 5% dei clienti serviti nella stessa provincia. Ciò allo scopo di tenere conto del numero di clienti serviti da ogni singolo venditore all'interno della stessa provincia.

### **Standard specifici per il tempo massimo di risposta ai reclami**

***Q.12 Si condividono le proposte dell'Autorità circa l'introduzione di due standard specifici, uno in capo al venditore e uno in capo al distributore, per assicurare rispettivamente tempestività nella risposta del venditore al cliente finale e tempestività del distributore nell'effettuazione degli accertamenti richiesti dal venditore per il trattamento dei reclami inviati dai clienti finali?***

Come già riportato nelle considerazioni di carattere generale Anigas ritiene che le singole fasi del processo di trattamento delle comunicazioni per i reclami scritti devono essere

qualificate per competenza e che deve essere assegnato ad ognuna di esse, sempre in attesa della definizione dello standard di comunicazione tra gli operatori e del successivo adeguamento dei sistemi informativi e delle procedure, uno standard generale.

A tal fine Anigas propone il mantenimento dell'attuale standard generale pari a 20 giorni lavorativi per il 90% dei reclami (sia per il venditore che per il distributore).

Anigas eventualmente propone, a partire dal 2010, l'introduzione di un sistema di penalizzazione per ogni esercente che non rispetta la soglia del 90% con un importo di € 30 per ogni reclamo mancante al raggiungimento di tale soglia. Tale importo, in analogia con quanto previsto al comma 23.3 del Testo Integrato di cui alla delibera n. 168/04 (disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita gas), potrebbe essere versato cumulativamente alla Cassa Conguaglio Settore Elettrico in occasione della rendicontazione annuale, così da escludere eventuali comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali.

In riferimento all'eventuale scorporo delle attività del distributore e del venditore dal processo di risposta ai reclami, si ribadisce che prevedere tempi di risposta da parte dei due soggetti in parallelo (come schematizzato nella figura 1 del Documento a pagina 32) non può essere attuato nella totalità delle casistiche per le quali si può generare la comunicazione di reclamo.

Infatti ci sono reclami di sola competenza del venditore, competenza del solo distributore, competenza duplice (distributore/venditore), competenza multipla (distributore/venditore/soggetti terzi).

In ogni caso, anche qualora si intendesse adottare lo schema proposto nel Documento (sovrapposizione delle tempistiche) Anigas ritiene indispensabile che al venditore siano garantiti 15 giorni di tempo, al netto del tempo concesso al distributore.

### **Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per la tempestività di risposta ai reclami scritti**

***Q.13 Si condividono le proposte dell'Autorità circa gli indennizzi automatici applicabili in caso di mancato rispetto dei nuovi standard specifici sul tempo massimo di gestione dei reclami? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.***

Anigas non concorda la proposte di prevedere gli indennizzi automatici per le motivazione addotte al punto precedente e, come evidenziato nella risposta allo spunto precedente, anche per evitare eventuali comportamenti opportunistici.

In ogni caso, qualora l'Autorità intendesse comunque introdurre uno standard specifico, Anigas ritiene che:

- qualora il ritardo nella risposta al reclamo sia dovuta ad un ritardo della società di distribuzione, la corresponsione dell'indennizzo automatico al cliente avvenga solo dopo che il venditore ha ricevuto l'indennizzo da parte del distributore;
- le modalità di calcolo degli indennizzi debbano essere le stesse sia per il venditore sia per il distributore, per evitare che gli indennizzi assumano valori diversi.

***Q.14 Si considerano adeguati, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per la risposta ai reclami, i valori-base di indennizzo automatico attualmente previsti per le altre prestazioni di qualità commerciale (30 euro per clienti BT domestici e BP con misuratore G4-G6; 60 euro per clienti BT non domestici e BP oltre il G6 ; 120 euro per clienti MT e BP oltre il G6)? Ci sono motivi per differenziare tali valori tra i due standard previsti (in capo al distributore o in capo al venditore), e in tal caso quali valori differenziati di indennizzo si propongono per ciascuno standard?***

Anigas **non** concorda per le motivazioni di cui ai punti precedenti.

**Standard generale per il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazione**

***Q.15 Si condivide la proposta di mantenere, rivedendo i parametri quantitativi, uno standard generale di qualità per la risposta alle richieste scritte di informazione, tenendo conto della naturale spinta al miglioramento proveniente dal regime di concorrenza? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.***

Anigas concorda sul principio, ma **non** concorda sulla notevole riduzione rispetto agli attuali parametri dello standard generale.

Anigas propone pertanto il mantenimento dell'attuale indicatore generale per i tempi di risposta e i livelli di servizio attesi e lo scorporo di tutti quei tempi relativi agli esercenti chiamati in causa dal venditore.

Si suggerisce, inoltre, di prevedere uno standard generale ad eccezione delle province con numero limitato di richieste (almeno 40-50 richieste anno); è facile andare fuori standard in province dove pervengono pochissime richieste.

Inoltre, nel caso il venditore intendesse avvalersi della soluzione relativa alla risposta telefonica, si ritiene che la stessa possa essere attuata anche per le richieste di informazione.

**Modifiche allo standard specifico “tempo di rettifica di fatturazione”**

**Q.16 Si ritiene opportuna l'introduzione di uno standard generale “tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione” in affiancamento allo standard specifico per le rettifiche di fatturazione? Se no, per quali motivi? Quali alternative si suggeriscono?**

Anigas non condivide l'introduzione di un nuovo indicatore relativo al “tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione” in quanto si andrebbe a sovrapporsi all'indicatore relativo ai reclami già esistente.

Anigas, come già detto per gli altri processi, ritiene inoltre opportuno che vengano scorporate le fasi delle attività relative alla vendita e alla distribuzione.

Comunque, nei casi di richiesta di rettifica della lettura, deve essere lasciata facoltà al venditore di decidere se chiedere la verifica al distributore o se procedere direttamente con la rettifica utilizzando l'autolettura comunicata dal cliente finale. Si ritiene pertanto di poter accogliere, nella maggior parte dei casi, la richiesta del cliente finale senza verificare l'effettiva lettura del contatore.

**Q.17 Condividete le proposte dell'Autorità di uniformare tra i due settori la definizione dello standard specifico “tempo di rettifica di fatturazione” con riferimento alla possibilità di rateizzazione? Se no per quale motivo?**

Anigas condivide, ove ve ne siano le condizioni, una maggiore uniformità di regole tra i due settori gas ed elettricità.

Ciò detto, si ritiene preferibile che la richiesta di rettifica si considerasse alternativa e non contestuale alla richiesta di rateizzazione, al fine di evitare le conseguenti ricadute operative per la gestione della fatturazione (concessione della rateizzazione ed eventuale successiva rettifica degli importi parzialmente già pagati).

**Q.18 Si ritiene congrua l'unificazione a 60 giorni dello standard per le rettifiche di fatturazione? Se no, per quale motivo?**

Anigas non ritiene condivisibile la riduzione da 90 a 60 giorni solari del tempo di rettifica delle fatturazioni, considerato che 60 giorni solari non consentono di utilizzare la fatturazione di ciclo soprattutto per il servizio gas (come definito nella delibera n. 229/01).

Il caso di mancata capienza (fattura inferiore all'importo del credito) è di difficile gestione in quanto l'importo della fattura viene calcolato al momento dell'emissione sulla base della lettura del cliente finale ed in questo momento potrebbe non esserci più il tempo per effettuare la rimessa diretta.

Si propone, in questi casi, di inserire un messaggio in bolletta offrendo la facoltà al cliente finale di richiedere il rimborso secondo la forma a lui più comoda (bonifico bancario previa comunicazione delle coordinate, assegno circolare, ecc.) oppure optare per lo scomputo dalle bollette successive.

In ogni caso, in generale, si riterrebbe più snello un procedimento che consentisse la corresponsione dell'indennizzo automatico al cliente finale nella prima fattura utile in ragione del normale calendario di fatturazione.

**Nuovo standard specifico per i casi di "doppia fatturazione"**

**Q.19 Ritenete opportuna l'introduzione di un indennizzo automatico a favore del cliente finale che risulti coinvolto in un caso di doppia fatturazione, se non perché?**

**Q.20 Ritenete opportuno che in caso di autonomo e tempestivo ravvedimento del venditore interessato, prima di qualsiasi richiesta del cliente, tale ravvedimento escluda l'applicazione dell'indennizzo automatico?**

**Q.21 Ritenete congruo un tempo di rettifica pari a 20 giorni solari in caso di doppia fatturazione? Se no, perché?**

**Q.22 Quale interfaccia ritenete debba avere il cliente finale nei casi di doppia fatturazione diverso da quello individuato in queste proposte?**

**Q.23 Ritenete congruo trattare diversamente i casi in cui la doppia fatturazione si limita ad un solo periodo di fatturazione dai casi in cui coinvolge più periodi di fatturazione?**

Anigas pur condividendo l'intento dell'Autorità di ridurre i casi di doppia fatturazione sottolinea come, tenuto conto dell'elevato numero di cause che generano errori, l'eventuale introduzione di uno standard specifico possa condurre a contenziosi dovuti alla difficoltà di riconoscere, in maniera chiara, un soggetto responsabile per l'errore. La

responsabilità può infatti risultare sia del venditore uscente, sia di quello entrante, come anche del distributore o dello stesso cliente finale, senza che nel frattempo siano state individuate delle regole chiare per dirimere questi casi particolari.

Anigas suggerisce di analizzare nel dettaglio tale problematica nell'ambito del citato Gruppo di lavoro.

Inoltre in linea con quanto già espresso nelle osservazioni generali, Anigas rimarca la necessità di definire uno standard di comunicazione tra i distributori e i venditori relativo anche ai casi di switching.

In attesa di tale soluzione si propone di sottoporre i casi di doppia fatturazione alla regolazione esistente su reclami e richieste di rettifica, comprendendo l'erogazione di un eventuale indennizzo nei casi dovuti.

Anigas ritiene che sia prematuro regolare eventuali casi di doppia fatturazione derivati dal processo di switching che è in corso di revisione nell'ambito del Gdl "Aggiornamento CRDG tipo" e che quindi la proposta di rettifica di doppia fatturazione, indipendentemente dal fatto che la fattura sia stata pagata o meno dal cliente finale, non sia attuale.

In ogni caso, qualora l'Autorità avesse l'intenzione comunque introdurre le modifiche proposte, ci sembra quantomeno opportuno che le previsioni sulla doppia fatturazione riguardino non solo l'utente uscente ma anche l'utente entrante (es. eventuali casi in cui il venditore entrante attiva il contratto ed emette la fattura prima della decorrenza dello switching).

Inoltre, si ritiene necessario che nei casi di incerta attribuzione del punto di prelievo ad uno specifico venditore il distributore sia tenuto a fornire tempestivi riscontri.

### **Tempestività per l'inoltro delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale**

***Q.24 Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi per la definizione dell'opzione preferibile; si sollecitano in particolare elementi quantitativi con riferimento all'efficienza, anche alla luce di una possibile disamina dei costi e benefici delle diverse opzioni, o suggerire opzioni diverse da quelle considerate, evidenziando vantaggi e svantaggi.***

In linea con quanto espresso nei precedenti punti, Anigas ritiene che la definizione delle regole e delle eventuali penalizzazioni non può prescindere dalla definizione di standard di comunicazione tra venditori e distributori per l'elettrico, dal completamento della definizione dello standard di comunicazione tra venditori e distributori del gas ed inoltre dalla definizione di standard di comunicazione tra venditori.



Per tale motivo Anigas esprime la propria preferenza per l'opzione "nulla" al fine di garantire la definizione, nel rispetto del principio di gradualità, di standard condivisi e regole uniformi che tengano presente le differenze strutturali dei mercati, elettrico e gas, e il diverso grado di evoluzione.

**Publicazione comparativa e sistemi di punteggio delle performance dei venditori**

***Q.25 Si condividono le proposte avanzate? Se no per quali motivi? Quali altre iniziative si ritiene siano utili al fine di permettere ai clienti di conoscere i livelli di qualità degli operatori di vendita nel mercato liberalizzato?***

***Q.26 Si ritiene opportuno classificare i reclami per gruppi ai fini della pubblicazione? Se sì, quali potrebbero essere i gruppi? Se no, per quali motivazioni?***

Anigas ha sempre privilegiato la massima trasparenza dei dati come già espresso nel proprio documento del 2007 consultabili sul sito dell'associazione all'indirizzo web: <http://www.anigas.it/anigas/new3/bin/15-2007.pdf>; ritiene comunque necessaria una valutazione più approfondita degli aspetti da comparare al fine di assicurare un confronto rappresentativo delle effettive performance dei vari venditori per evitare che errori od omissioni in fase di rendicontazione dei reclami pervenuti possano dare una immagine del venditore non conforme alla effettiva realtà.