

**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 e proposte ANIGAS**

*Milano, 29 aprile 2014*

## Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione DCO 115/2014/E/com che illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito ad alcune misure volte ad accrescere l'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia, con riguardo alle modalità di presentazione del reclamo, alla qualità e risolutività delle risposte degli esercenti e all'accountability dello Sportello.

In termini preliminari si vuole sottolineare come gli operatori (aziende di vendita e distribuzione) siano i primi soggetti ad avere interesse a risolvere e gestire efficacemente le segnalazioni dei propri clienti/utenti, anche se spesso la risoluzione è collegata a fenomeni al di fuori del proprio dominio.

Come noto, l'attività di gestione dei reclami che coinvolgono lo Sportello del Consumatore è estremamente delicata, sia per il numero di attori coinvolti (aziende di vendita e/o distribuzione, Sportello, a volte AEEG), sia per le tematiche trattate che in genere raggiungono un certo livello di complessità. E' indispensabile quindi che il monitoraggio dell'attività soddisfi alcune condizioni inderogabili affinché risulti sufficientemente rappresentativo della realtà gestionale e non discriminatorio, in particolare:

- occorrerebbe da un lato riaffermare in maniera chiara che l'intervento dello Sportello può avvenire solo in seconda istanza, ovvero solo dopo che il cliente abbia già ricevuto una risposta al reclamo iniziale inviato direttamente al venditore e dall'altro standardizzare le procedure e le modalità attraverso cui i reclami dei consumatori possono essere presentati;
- le performance monitorate devono poter essere osservabili e calcolabili con lo stesso livello di trasparenza sia da chi elabora gli indicatori (Sportello/AEEG) sia dai soggetti coinvolti (venditori/distributori); questa caratteristica è fondamentale per quanto riguarda la classificazione delle pratiche che, ad oggi, non è "visibile" alle imprese sul Portale Esercenti, né tantomeno nota a chi utilizza il canale cartaceo per i riscontri;
- devono essere definite puntuali tempistiche e modalità di lavorazione lato Sportello con regole di calcolo condivise, chiare ed univoche, con

particolare riguardo alle diverse casistiche che possono verificarsi sui diversi indicatori (ad esempio, il trattamento di eventuali disservizi sul canale di comunicazione e l'impatto che questi possono avere sulle mancate risposte).

Solo con questi presupposti è ipotizzabile che gli operatori possano individuare tempestivamente eventuali criticità dei processi di riscontro, potendoli migliorare nei limiti degli strumenti a loro disposizione.

Alla luce di quanto sopra risulta difficile individuare nel monitoraggio/graduatoria un immediato e specifico beneficio per il cliente finale al quale tra l'altro non interessa il rapporto operatore-Sportello.

Per la stessa ragione, non si condivide la previsione di indennizzi rispetto a delle procedure le quali, si ribadisce, sono ancora da migliorare e ottimizzare. Gli indennizzi, tra l'altro, non si ritiene possano avere utilità né come deterrente nei confronti dell'esercente, né come vantaggio per il consumatore verso una più efficace soluzione dei reclami.

Si rileva poi una generale mancanza di trasparenza sul processo per gli operatori sia della vendita che distribuzione; si potrebbe quindi pensare alla creazione nell'ambito del Portale della possibilità per gli operatori di valutare lo stato dei reclami.

Nell'ambito del rapporto cliente-Sportello-venditore, si evidenzia la necessità di uniformare il linguaggio e la terminologia utilizzata, elaborando un glossario comune che eviti possibili incomprensioni ed inefficienze nei flussi di comunicazione.

Infine si ribadisce anche in questa occasione la contrarietà da un lato a poteri ampiamente discrezionali dello Sportello così come ad oggi sono previsti in particolare sugli aspetti relativi alla completezza delle risposte, e dall'altro agli indennizzi automatici; questi ultimi si basano su una logica di marginalità consistente che non risponde più alla situazione attuale del mercato, soprattutto retail.

## **Spunti per la consultazione**

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

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

***Q.3. Si condivide l’obbligatorietà, per le associazioni di consumatori e di clienti finali non domestici nonché per gli avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti, di una specifica procedura di reclamo allo Sportello che preveda l’utilizzo di modalità telematiche di inoltrato? Motivare.***

***Q.4. Si condivide la progressiva estensione a tutti i clienti che si rivolgono allo Sportello, dell’obbligo di utilizzo dell’apposito modulo per l’inoltrato del reclamo? Se non si condivide, indicare le motivazioni***

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

In generale si esprime condivisione riguardo le proposte del documento di consultazione, nell’auspicio del miglioramento e della standardizzazione degli strumenti di contatto con i clienti.

In considerazione poi del fatto che si tratta di reclami di “seconda istanza” riteniamo opportuna la promozione dell’utilizzo dei canali on line con compilazione di uno specifico modulo. Si potrebbe quindi prevedere la possibilità di creare un “form on line” così da rendere maggiormente uniformi le richieste pervenute, sempre in un’ottica di semplificazione e razionalizzazione.

Si condivide poi la obbligatorietà delle modalità telematiche, applicata anche in forma graduale.

Anigas infine richiede di integrare la classificazione delle richieste sul Portale Esercenti per macro temi con dati più puntuali per migliorare la suddivisione delle tipologie di reclami e ottimizzare i tempi.

**Q.6. Si ritiene che l'utilizzo del Portale sia praticabile per tutti gli esercenti che interagiscono con lo Sportello e per il GSE? In caso di risposta negativa, indicare le motivazioni tecniche.**

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

Si ritiene condivisibile vincolare gli esercenti e il GSE all'utilizzo del Portale esercenti predisposto dallo Sportello, nonché le modalità di accreditamento individuate, il tutto in un'ottica di razionalizzazione del processo. Ciò infatti permetterebbe sicuramente una riduzione dei disguidi dovuti al recapito della corrispondenza e una migliore gestione del processo di risposta ai reclami.

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

**Q.9. Si condivide la riduzione dei termini per i casi in cui si renda necessaria, da parte dello Sportello, una richiesta di completamento/integrazione di una risposta incompleta o interlocutoria?**

**Q.10. 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?**

**Q.11. 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 ritiene che le richieste multiple, pur avendo carattere residuale, non siano equivalenti a quelle singole ma determinino oneri gestionali più complessi. Per le richieste multiple occorre avere a disposizione un lasso temporale sufficiente a gestirne la complessità e la numerosità; se i tempi di risposta fossero strettamente regolati al pari di quanto avviene per le richieste singole, si rischierebbe quindi di penalizzare fortemente (e ingiustamente) gli esercenti.

Le ulteriori richieste da parte dello Sportello di completamento/integrazione sono equiparabili a nuove richieste e, pertanto, dovrebbero essere trattate con le medesime tempistiche (20 gg lavorativi).

In merito occorre peraltro segnalare che la regolazione generale della qualità già oggi prevede che la gestione in prima istanza dei reclami relativi a clienti multi sito non sia sottoposta alle medesime tempistiche di risposta previste per tutti gli altri reclami. Infatti l'art. 14.5 del TIQV sul punto dispone che "nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo riguardino più siti di fornitura, non si applica lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo".

Tale principio dovrebbe essere a nostro parere valido anche per la gestione in seconda istanza dei reclami a valle di richieste dello Sportello. Di conseguenza, in linea anche con quanto previsto dal TIQV, si ritiene opportuno che le risposte a richieste inviate da clienti multi sito non siano sottoposte ad alcun termine.

Per quanto attiene al tema relativo agli indennizzi si richiama a quanto espresso in premessa.

***Q12. Si condivide l'orientamento espresso con riguardo alle richieste di informazioni relative ai servizi di distribuzione e misura? Se non si condivide, indicare le motivazioni ed esemplificare con specifiche casistiche.***

La procedura di contatto diretto tra Sportello e distributore viene già applicata fatta eccezione per la comunicazione della risposta anche al venditore, oltre che allo Sportello. Sempre in ottica di razionalizzazione e rapidità del processo, si ritiene sufficiente che la risposta del distributore venga messa a disposizione del venditore interessato attraverso il Portale.

Si sottolinea come nella maggioranza dei casi le risoluzioni avvengono nei termini, quindi si dovrebbe trattare di casi residuali.

In un'ottica di certezza e chiarezza del processo, riteniamo innanzitutto necessario che lo Sportello coinvolga il distributore solo dopo che siano decorsi i termini di risposta entro cui lo stesso deve rispondere al venditore in prima istanza, garantendo così l'esclusività dei canali di comunicazione.

**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?**

Non risultano casistiche di tipo evidenziato. Si esprime contrarietà verso presumibili verifiche incrociate con le informazioni nella disponibilità dei distributori e venditori, che non migliorerebbero la efficacia dello Sportello.

**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.**

Premesso che la *risposta non risolutiva* non è prevista dal Regolamento, si ritiene opportuno ribadire che è interesse delle aziende non alimentare contenziosi con i propri clienti e, quindi, procedere rapidamente alla chiusura della pratica, così come evidenziato ampiamente nelle premesse.

Ne segue che la *risposta non risolutiva* è nella quasi totalità dei casi generata da eventi esogeni che possono presentare complessità diverse e non sempre controllabili dall'impresa interessata.

Anigas ritiene che le risposte con rinvio soluzione devono essere considerate a tutti gli effetti risposte complete; coerentemente con quanto definito dal regolamento per le risposte complete, quelle con rinvio contengono infatti un riscontro puntuale a tutte le richieste dello Sportello, fornendo al contempo un'indicazione precisa dei tempi per la risoluzione della problematica.

Si esprime di conseguenza forte contrarietà sia verso la eventuale applicazione di disincentivi al superamento di un determinato tempo di rinvio sia l'eventuale utilizzo dei casi di rinvio nell'ambito dell'indicatore prestazionale comparativo.

***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.***

Anigas, richiamando anche quanto espresso in premessa, non ritiene che il confronto prestazionale dei risultati, basato su un indicatore sintetico e che riguardi, nel caso dei rapporti con lo Sportello, sia i venditori –mercato libero e maggior tutela- sia i distributori e il GSE, possa fungere da stimolo agli esercenti per un miglioramento della qualità e della tempestività delle risposte fornite alle richieste di informazione dello Sportello.

In particolare Anigas valuta in modo fortemente negativo la possibile convergenza verso un unico strumento reputazionale, che integri tutte le forme di pubblicità delle performance dei venditori: tale strumento rischierebbe di non essere intelligibile al cliente finale e non produrrebbe quindi alcuna utilità.

Si evidenzia, peraltro, che una simile proposta si inserisce in un ambito di applicazione diverso da quello in consultazione relativo al rapporto esercenti - SPCEN e, come tale, andrebbe eventualmente affrontato in successivi specifici momenti di confronto.

Per tali ragioni non si entra nel merito delle opzioni elencate.



**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?**

Non si ritiene ragionevole la fissazione di alcuna soglia per l'inclusione dell'esercente o del GSE nel calcolo dell'indicatore prestazionale comparativo; si ritiene infatti che la efficacia della fissazione di una soglia derivi proprio dalla mancanza di alcuna deroga alla stessa.

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

Si evidenzia come sia già prevista una motivazione dei "KO" in SGAt e qualora si indagasse in proposito si renderebbe necessaria una adeguata istruttoria con il distributore; in tale fattispecie i 10 giorni lavorativi indicati potrebbero non essere sufficienti.

Relativamente al caso di mancata erogazione del bonus di cui al punto 6.3 si rileva che la fattura di trasporto non è lo strumento / fonte regolatoria del bonus; allo scopo è invece attualmente previsto uno specifico flusso di notifica.

**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?**

Anigas ritiene condivisibili le proposte avanzate dall'Autorità.