

DCO 493/2018/E/com

**Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la
risoluzione delle controversie: indicatori e
pubblicazione comparativa**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 15 novembre 2018

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **493/2018/R/com** con il quale l'Autorità presenta i propri orientamenti in tema di indicatori e pubblicazione comparativa dei dati riferiti ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione ricevute dai venditori, da inserire nel Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie.

In termini preliminari si esprime apprezzamento circa la sottoposizione a consultazione di tali tematiche, così come richiesto dalla Associazione a seguito degli incontri tecnici tenutisi nella scorsa primavera.

La pubblicazione del Rapporto in esame presenta infatti aspetti di grande rilievo in termini di orientamento del cliente nella scelta consapevole del proprio fornitore, in vista anche della fine della tutela di prezzo prevista per il 1° luglio 2020.

Per tali ragioni Anigas evidenzia come l'impostazione del documento di consultazione non vada nella corretta direzione di fornire al cliente finale informazioni chiare e semplici per la valutazione del proprio venditore, in quanto lo stesso si basa su indicatori nel complesso non correttamente rappresentativi della prestazione offerta dall'operatore. In particolare la prevista graduatoria sarebbe **incentrata sull'indicatore di reclusività** il quale, esprimendo la mera *"propensione a reclamare dei clienti finali"* (definizione di cui al punto 4.2 di DCO), di per sé **non fornisce alcun'informazione specifica sull'operato del venditore né sulla qualità del servizio offerto**, e anzi **rischia di offrire una vista non corretta sull'operato dei venditori**; in altri termini con la attuale impostazione il cliente finale, che ricordiamo dovrebbe scegliere più consapevolmente il proprio venditore anche attraverso il Rapporto, finirebbe col valutare il venditore rispetto alla mera incidenza del numero di pratiche sul portafoglio clienti, elemento che può essere influenzato da numerosi fenomeni esogeni all'attività del venditore o comunque soggetto a interpretazioni eterogenee rispetto alle pratiche gestite, come si dirà meglio in seguito.

Incentrare la graduatoria principalmente su tale indice ingenererebbe il rischio, per le ragioni che si verranno ad elencare nel prosieguo, di stigmatizzare negativamente operatori senza che questi abbiano effettivamente significative responsabilità, oppure “promuoverne” altri sprovvisti delle adeguate caratteristiche di meritevolezza, con i potenziali e ingiustificati impatti reputazionali che si possono facilmente immaginare.

La presenza di un numero elevato di reclami in capo ad un operatore può avere cause esogene che nulla hanno a che fare con la diligenza dell’operatore stesso, e che quindi non devono andare nella direzione obbligata di svalutazione del soggetto venditore.

A titolo esemplificativo è prevedibile un incremento dei reclami come conseguenza di diversi fattori come interventi della regolazione (ad esempio si pensi alla tematica complessa della prescrizione breve che a breve dispiegherà i suoi effetti) o anche l’influenza dei mass media magari per il destro di argomentazioni non sempre pertinenti alla questione trattata (si pensi alla complessa tematica inerente la funzionalità dei contatori) o sulla scorta di argomentazioni inesatte o distorte (si pensi, a titolo esemplificativo, alle polemiche nate pochi mesi fa in merito alla ripartizione degli oneri non incassati a causa di morosità su tutti i consumatori di energia elettrica).

In particolare, ciascun operatore potrebbe veder variare la propria reclusività (con evidenti effetti su un eventuale graduatoria) in base a vari fattori:

- area geografica di provenienza dei clienti serviti da ciascun operatore, con riferimento a possibili differenze nella qualità del servizio di distribuzione (al riguardo si potrebbe valutare la opportunità di reintrodurre un parametro che consenta di distinguere i reclami gestiti con l'intervento del Distributore) o per diversa propensione a reclamare nelle diverse aree del Paese. Da analisi interne agli operatori, sono state rilevate notevoli differenze tra tassi di reclusività nelle varie aree, con tassi massimi pari quasi al doppio di quelli minimi rilevati;
- diversa dimensione degli operatori, in considerazione anche delle diverse modalità di comunicazione con i clienti e di svolgimento del servizio;

- (paradossalmente) comportamenti virtuosi degli operatori (come ad esempio il cambio di una politica commerciale, oppure l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi col cliente finale), finendo singolarmente col penalizzare la reputazione degli operatori più propositivi;

Alla luce di tali considerazioni è quindi evidente che il solo dato relativo alla numerosità dei reclami in sé e per sé è un dato parziale che non ha quindi alcun valore aggiunto, se non correlato con tutte le altre informazioni attinenti la condotta del venditore: in questo senso la semplificazione ipotizzata non risulta spendibile né in termini di capacitazione del cliente finale né in termini di stimolo verso il miglioramento delle performance degli operatori, i quali non avrebbero “leve” per migliorare le proprie posizioni.

Va inoltre evidenziato, tra le criticità principali, quanto sottolineato dalla stessa Autorità nel documento: le notevoli differenze fra reclusità e incidenza delle richieste di informazioni rilevate tra operatori fanno sospettare che vengano applicati, da parte di alcuni operatori, criteri non chiari per quanto riguarda la classificazione dei documenti ricevuti. Tale sospetto rende particolarmente pericolosa l'articolazione di una graduatoria sulla base del solo indice di reclusità, perché la stessa rischierebbe di essere basata su dati non verificati e non rappresentativi delle performance dei venditori, pur determinando gli immaginabili effetti reputazionali sui venditori stessi.

Poste le considerazioni di cui sopra, si evidenzia inoltre l'opportunità di **non tenere conto dei reclami infondati**, la cui definizione sarebbe in ipotesi non agevole e suscettibile di diverse e potrebbe portare a stigmatizzare un operatore che ha ricevuto un numero elevato di reclami, senza tenere in alcuno conto che, per ipotesi, la maggior parte di essi si sono rilevati infondati o semplici richieste di informazioni non correttamente canalizzate.

Inoltre con gli indici proposti nel presente DCO non si terrebbero conto pure di quelle ipotesi in cui la **causa del reclamo nasce da una concomitanza di cause difficilmente districabili, ovvero è da ricercare in soggetti diversi dal venditore stesso**, come ad esempio l'operatore postale (a sostegno di tale fattispecie si evidenzia come recentemente l'AGCOM abbia posto in essere una specifica consultazione proprio sulle *“modalità tecniche e operative per rendere certa la data*

di spedizione da parte dei gestori di servizi di pubblica utilità delle fatture agli utenti”
– Delibera 398/18/CONS).

In conclusione si ritiene che gli indicatori proposti, in particolare con la preminenza attribuita a quello di reclamosità, portino ad una **valutazione dell’attività e della qualità del servizio resa dall’operatore distorta e non veritiera, che non consente un incremento di capacitazione del cliente finale** il quale potrebbe pure al contrario essere fuorviato per le ragioni sopra richiamate. Per tali motivi riteniamo che il **Rapporto possa eventualmente prevedere**, in luogo degli indici attualmente proposti nel presente documento di consultazione, di **“Indici di reclamosità di settore” non contenenti una graduatoria nominativa degli operatori** ma bensì **un censimento con indicazioni del comparto** (ad esempio una suddivisione per settore, per dimensioni aziendali, per argomento di reclamo trattato etc.), in una modalità simile a quella prevista per il capitolo terzo inerente il monitoraggio delle controversie.

Altro aspetto da tenere ben in considerazione è l’aspetto temporale: non riteniamo condivisibile l’ipotesi di pubblicare dati riferiti all’anno 2017, ma anche all’anno 2018, con eccessivo ritardo rispetto al periodo di riferimento. In considerazione degli impatti reputazionali e di orientamento del cliente sopra descritti, la pubblicazione dei dati di qualità commerciale non può riferirsi a periodi ormai superati, né riflettere comportamenti ormai mutati degli operatori.

A corredo di quanto sopra, sempre in termini preliminari si evidenzia come l’**art. 39 TIQV** nel regolamentare il Rapporto annuale dei reclami e la risoluzione delle controversie **non preveda esplicitamente che lo stesso contenga informazioni individuali** (così come ad esempio viene previsto per il rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici – art. 33.2 TIQV), di conseguenza tale previsione sarebbe ultronea rispetto al dettato regolatorio.

Infine si ritiene opportuno che il Rapporto annuale non debba comportare un ingiustificato aggravio degli obblighi informativi a carico degli operatori, in particolare per i dati che possono essere reperiti attraverso altre fonti, come ad esempio il SII.

Infine ed in termini generali, si evidenzia come l'indicatore di reclusività, insieme agli altri proposti, risultino **desueti nell'epoca odierna dove la comunicazione con il cliente finale avviene, e avverrà ancor più in futuro, principalmente con altri strumenti tecnologici più smart ed efficaci sul piano comunicativo** come le *web-chat*, le *app smartphone*, i risponditori automatici che risolvono in tempo reale i problemi sottoposti, i *call center*; tutti questi canali non venendo intercettati nelle graduatorie proposte con il DCO finirebbero col non essere adeguatamente valorizzati, a discapito anche della concorrenza. Allo stesso tempo, non potrebbe essere adottato un monitoraggio dei canali digitali che per loro natura richiedono flessibilità di funzionamento non conciliabili con le analisi applicate alle segnalazioni cartacee. Per tali ragioni si evidenzia come gli **indici proposti non siano più attuali**, e di conseguenza si sottolinea la opportunità di valutare un più ampio processo di revisione della normativa del TIQV, per il quale Anigas si rende fin da subito disponibile a un confronto, nella direzione di una sua razionalizzazione. Sul punto, sarebbe comunque auspicabile definire **con esattezza** il concetto di “*via telematica*” (vedasi *Box 1* del documento) in un'epoca che – come puntualizzato – vede un accrescimento sempre più esponenziale delle modalità di contatto multimediale, così da fugare ogni ragionevole dubbio.

Si passano ora in rassegna i singoli spunti di consultazione.

Q1. Si concorda sulla definizione di un indicatore di reclusività e di richiesta di informazioni annuale calcolato sulla base della media di indicatori mensili? Se no per quali motivi?

Al riguardo si evidenziano difficoltà di implementazione dei sistemi riguardo la ipotizzata integrazione del dato relativo al numero dei clienti finali per ciascuna tipologia di fornitura attivi alla fine di ciascun mese (punto 4.7 secondo periodo). Si ricorda inoltre che i dati di portafoglio per ciascun venditore, sono già disponibili nel SII.

Q2. Si ritiene che sia opportuno comunque mettere in evidenza i casi in cui si è dato corso ad operazioni di acquisizione e fusione con rilevante impatto sul numero dei clienti nel corso dell'anno?

Q3. Per l'anno 2017 nel caso di operazioni societarie si ritiene opportuno definire una soglia minima di variazione della numerosità dei clienti sopra la quale è possibile richiedere l'esclusione dalla graduatoria? Se si, quale?

Q4. Si concorda sulle misure transitorie da adottare per l'anno 2017? Se no, quali altre misure potrebbero essere adottate?

Anigas ritiene opportuno non pubblicare il Rapporto riferito all'anno 2017 a causa del notevole ritardo che vi sarebbe tra il periodo di riferimento del dato e la sua valutazione; tale ritardo cristallizzerebbe un dato talmente desueto da non fornire valore alle informazioni che nel frattempo sarebbero mutate, con il rischio quindi di confondere il cliente finale nelle sue valutazioni. In generale e come già detto, anche con riferimento agli anni successivi al 2017, la pubblicazione di qualunque dato relativo alla performance dei venditori – anche aggregato come sopra proposto – per avere utilità dovrebbe avvenire frequentemente e tempestivamente, in modo da riflettere una situazione attuale, e non riferirsi a periodi già trascorsi da parecchio.

Q5. Al di là di quanto già previsto dal TIQV per gli eventi straordinari e che sollevano la responsabilità del venditore di registrare puntualmente un reclamo, cosa si può classificare come situazione anomala? Con quale impatto sul calcolo dell'indicatore di reclamosità?

Q6. Quali misure si suggeriscono per tener conto di una situazione "anomala"?

Si ritiene opportuno non definire *ex-ante* una situazione come "anomala", in quanto molteplici possono essere gli eventi che potrebbero verificarsi (ad esempio anche la proposizione di una nuova disposizione regolatoria, il cambiamento di una politica commerciale etc..).

Q7. Si concordata sull'indicatore relativo alle richieste di informazione? Se no per quali motivi?

Q8. Si ritiene sufficiente il lasso temporale individuato o si ritiene che l'indicatore relativo alle richieste di informazione debba essere parte costante del monitoraggio?

In generale non si ritiene che l'indicatore relativo alle richieste di informazione possano dare un valore aggiunto al cliente finale nella valutazione del proprio fornitore, posto che tali informazioni possono variare per effetto di molteplici valutazioni del venditore anche di carattere discrezionale (anche qui ad esempio politiche commerciali) come esposto in premessa.

Q9. Si concorda di costruire l'indicatore di capacità di risposta avendo a riferimento tutti i 12 mesi dell'anno n? Si individuano eventuali criticità al riguardo? Se si quali?

Q10. Si concorda di ordinare la graduatoria sulla base dell'indicatore di reclamosità e di pubblicare affiancati all'indicatore di reclamosità l'indicatore di capacità di risposta e gli altri due indicatori? Se no per quali motivi?

Q11. In alternativa al criterio indicato al punto 4.25 si ritiene opportuno pubblicare due distinte graduatorie una con indice di reclusività e di capacità di risposta ai reclami ordinata per indice di reclusività e la seconda con indice di richiesta di informazioni e di capacità di risposta alle richieste di informazioni, ordinata per indice di richiesta di informazione?

Q12. Si ritiene opportuno che la pubblicazione comparativa possa riguardare distintamente (due distinte tabelle comparative) i venditori con almeno 50.000 clienti e tutti gli altri venditori al fine di preservare un certo grado di omogeneità anche avendo a riferimento la dimensione aziendale in termini di clienti serviti?

Si rimanda a quanto già espresso in premessa, ovvero si ritiene che il **Rapporto annuale debba avere ad oggetto un monitoraggio / censimento di settore nel quale dare evidenza del fenomeno di reclusività in forma soltanto aggregata (distinzione per settore, per argomento etc.)**, senza impatti reputazionali che rischierebbero, per le ragioni già espresse, con l'essere fuorvianti sotto il profilo della decisione consapevole del cliente finale.

Q13. Si concorda di pubblicare la graduatoria dell'indice di soddisfazione relativo all'indagine di customer satisfaction? Se no per quali motivi?

Anigas ritiene che l'indagine di customer satisfaction dovrebbe rappresentare meglio la soddisfazione dei clienti rispetto agli indici proposti nel presente DCO; rimane al riguardo la necessità di sottoporre a consultazione il contenuto della stessa, in particolare i fattori di qualità percepita considerati.