



OSSERVAZIONI DCO 6/11- PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

PREMESSA

Considerazioni generali e assunti di base

A2A esprime pieno apprezzamento per la disponibilità manifestata dall'Autorità nella presentazione delle proposte operative contenute nel documento di consultazione in oggetto, finalizzate al tentativo di superare le criticità segnalate dagli esercenti.

A tal proposito, evidenziamo che, in un mercato sempre più libero e concorrenziale per la vendita di gas ed energia elettrica, una graduatoria relativa alla qualità commerciale degli esercenti rappresenta un essenziale strumento per il cliente finale nella scelta e nella valutazione dell'affidabilità degli operatori presenti sul mercato. Questa graduatoria deve, pertanto, essere semplice, chiara e soprattutto in grado di esprimere nel modo più completo il livello di soddisfazione dei clienti nei confronti del proprio venditore.)

Per perseguire tale risultato è, innanzitutto, indispensabile superare tutte le criticità segnalate, nei mesi scorsi, in merito all'interpretazione ed all'applicazione della delibera ARG/com 164/08 (TIQV), fornendo agli operatori tutti i chiarimenti richiesti. *Solo a seguito di questa fase e solo a seguito della definizione degli indicatori previsti dalla sopracitata delibera, sarà possibile pubblicare i dati degli esercenti in una graduatoria di performance relativa alla gestione dei reclami.*

Tra le considerazioni generali si evidenzia, infine, l'esigenza di utilizzare per la graduatoria in oggetto i dati già trasmessi periodicamente dagli operatori ai sensi del TIQV, senza richiedere ulteriori elaborazioni degli stessi. Ogni diversa aggregazione/elaborazione dei dati richiederebbe un adeguamento ed una modifica dei criteri di raccolta ed estrazione delle informazioni.

Si ritiene inoltre preferibile la pubblicazione di una graduatoria annuale e non semestrale, delle performance raggiunte dagli esercenti. Una graduatoria basata su un arco temporale più ampio potrebbe più efficacemente rappresentare la continuità delle performances del venditore, e potrebbe mediare fenomeni di picco registrate in particolari semestri.

Si trasmettono nel seguito le risposte agli spunti per la consultazione proposti nel documento in oggetto.



Considerazioni di A2A rispetto alle tematiche specifiche

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

A2A evidenzia che gli indicatori relativi alla capacità di risposta, Icr, ed alla tempestività di risposta, Itr, misurano prestazioni già soggette ad indennizzi automatici nei confronti del cliente ai sensi del TIQV e pertanto, in situazioni di cattive performances, esse penalizzerebbero nuovamente gli esercenti già sanzionati.

In particolare, nella definizione degli stessi indicatori Icr e Itr, non è chiaro se devono essere prese a riferimento le risposte ai reclami fornite complessivamente nel semestre considerato (quindi indipendentemente dalla loro ricezione), nei soli primi quattro mesi del semestre o in tutti i sei mesi, oppure le risposte fornite dall'esercente ai soli reclami ricevuti nel medesimo periodo temporale interessato. E' pertanto necessaria una maggiore precisazione in merito, anche tenendo conto di quanto oggi viene comunicato dagli esercenti per la qualità commerciale ai sensi del TIQV.

In riferimento all'Icr, l'utilizzo di un arco temporale limitato ai soli primi quattro mesi del semestre interessato potrebbe creare fenomeni distorsivi e comportamenti opportunistici da parte degli esercenti che si troverebbero valutati esclusivamente sulle risposte fornite nei primi quattro mesi di ogni semestre. L'analisi delle risposte fornite nel semestre considerato, a prescindere dalla data di ricezione del reclamo, sicuramente potrebbe portare per alcuni esercenti al raggiungimento di un valore superiore a 100 come valore finale dell'Icr. Tuttavia, il processo "rolling" sotteso a tale modalità di conteggio, compenserebbe nel semestre successivo eventuali indici superiori a 100.

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

A2A condivide la proposta di non considerare i tempi medi di risposta ai reclami per la redazione della graduatoria.

Si evidenzia infatti che, ogni esercente ha una propria specifica struttura organizzativa ed ogni reclamo richiede informazioni e analisi specifiche che spesso ritardano i tempi di risposta, ma non per questo motivo influiscono sulla qualità del servizio. Ogni esercente si è strutturato al meglio per rispettare i livelli specifici e generali definiti dall'Autorità, ed utilizzare un tempo inferiore per la risposta ai reclami rispetto ai livelli definiti dall'Autorità, non sempre corrisponde ad un livello di qualità superiore ma, anzi, potrebbe incentivare comportamenti volti a privilegiare la velocità della risposta a scapito dell'accuratezza ed esaustività.

Ricordiamo che non vi sono nella regolazione vigente esempi di graduatorie definiti su livelli raggiunti dagli esercenti al di sotto dei livelli specifici definiti dalla stessa Autorità.

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?

A2A concorda con la proposta di attribuire un maggior peso all'indicatore di reclusività, Ir.



Tuttavia la formula proposta, nonostante utilizzi pesi differenti, amplifica il contributo degli indicatori Icr e Itr. L'indicatore Ir confronta due numeri (reclami Nr e clienti Nut) che differiscono per alcuni ordini di grandezza, con un rapporto molto piccolo se confrontato all'unità.

Con la formulazione proposta, gli operatori pur con valori del rapporto Nr/Nut molto diverso tra loro, avrebbero indici Ir molto simili. Ad esempio, un operatore con un valore del rapporto Nr/Nut pari a 0,001 (un reclamo ogni 1.000 clienti) avrebbe un valore di Ir pari a 99,9 mentre un operatore con Nr/Nut pari a 0,01 (un reclamo ogni 100 clienti) avrebbe un valore di Ir pari a 99,0.

Gli altri indicatori, invece, sono il rapporto tra numeri confrontabili come ordini di grandezza (reclami, risposte ai reclami), pertanto ogni differenza di performance è correttamente riflessa dall'indicatore.

Per garantire un confronto dell'Ir tra i diversi operatori, evidenziandone le differenze, si propone, pertanto, di assegnare un valore 100 all'Ir dell'operatore con il valore di Nr/Nut più basso (Ir di riferimento) e agli altri operatori un valore dato dal rapporto tra Nr/Nut del riferimento e quello del singolo operatore, moltiplicato per 100

Di seguito un esempio numerico.

	Reclami	Clienti	Nr/Nt	Ir proposto
Operatore A	2.000	1.000.000	0,002	62,5
Operatore B	3.000	2.000.000	0,0015	83,3
Operatore C	1.000	800.000	0,00125	100

L'Operatore A con un milione di clienti e 2.000 reclami ha un valore di Nr/Nt di 0,002; analogamente con i valori di reclami e clienti in tabella, l'Operatore B ha un valore di Nr/Nt di 0,0015 e l'Operatore C di 0,00125. Di conseguenza l'operatore C ha il valore più basso di Nr/Nt.

A questo operatore assegniamo pertanto il valore di Ir massimo, pari a 100. Il valore di Ir degli altri due operatori, in accordo a quanto proposto, sarà calcolato per ciascuno di loro come rapporto tra Nr/Nt dell'Operatore di riferimento (in questo caso C) e Nr/Nt dell'operatore che sto valutando, moltiplicato 100.

Il rapporto Nr/Nut rappresenta il grado di reclusività dell' esercente, mentre l' indicatore Ir proposto da A2A rappresenterebbe il grado di "non reclusività". Le due grandezze ovvero il valore Nr/Nut piu basso e il valore Nr/Nut dell' esercente che si sta valutando sono inversamente proporzionali, e pertanto sarà costante il seguente prodotto:

$$\text{Nr/Nut (migliore)} * 100 = \text{Nr/Nut (esercente)} * X$$



La media nazionale con cui confrontare l'IRR deve inoltre essere pesata per il numero dei clienti.

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

A2A propone l'utilizzo di una graduatoria non distinta per tipologia di clienti, ma per tipologia di mercato, ed un IRR per tutti i clienti non distinto per segmento. Questo viene confermato dall'esigenza di un esercente di non adottare livelli di qualità differenti per le differenti tipologie di clienti serviti.

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

Non si ritiene opportuno escludere o considerare con una graduatoria specifica i reclami complessi. Si evidenzia infatti che l'esercente può rispettare il livello specifico, pur in mancanza o in ritardo di una risposta del distributore competente, inviando al cliente finale la lettera interlocutoria, ai sensi del TIQV. Conseguentemente, i reclami complessi dovrebbero essere inclusi nella graduatoria oppure totalmente esclusi, ma non si condivide l'ipotesi di separarli ed evidenziarli in una graduatoria parallela.

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

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

A2A concorda con la proposta di assegnare un punteggio aggiuntivo, anche se, a nostro avviso, non risulta chiaro se gli questi eventuali punteggi aggiuntivi concorrano al raggiungimento del valore complessivo 100 (e lo stesso non possa essere superato), oppure siano aggiuntivi anche al valore complessivo 100.

Oltre a quelli proposti, eventuali punteggi aggiuntivi dovrebbero essere assegnati agli esercenti che hanno provveduto all'attivazione di procedure di conciliazione paritetica o reso possibile inoltre reclami direttamente dal sito web mediante apposito modulo strutturato dall'esercente. Come già per la qualità del call center, un ulteriore elemento da considerare è la disponibilità di uno sportello fisico, come supporto per l'intera attività di gestione e risposta dei reclami.

ADICONSUM

Osservazioni e proposte al Documento di consultazione DCO 6/11 *Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e gas*

1. Adiconsum concorda con gli obiettivi del *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*. In particolare con la previsione normativa secondo cui il venditore è l'interfaccia unica del *customer care* per i clienti finali e con l'obiettivo di migliorare i processi di switching che, per la vischiosità dei rapporti Venditori/Distributori, spesso vedono coinvolto il cliente in casi di rettifiche di fatturazione, doppia fatturazione, ritardi nelle letture e nelle fatturazioni, emissioni di bollette di acconto esorbitanti rispetto alla media storica dei consumi.
2. La pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio dei venditori, di cui l'efficienza delle risposte dei *call center* e la tempestività e la qualità delle risposte ai reclami, nonché la loro quantità, sono elementi importanti per consentire al cliente una scelta consapevole tra le diverse offerte commerciali sul mercato libero e validi indicatori del funzionamento, o meno, del mercato.
3. Adiconsum, pur lamentando che non si siano verificate le condizioni per rispettare i tempi previsti dal TIQV di iniziare la pubblicazione comparativa dei dati sui reclami relativi al primo semestre 2010, concorda sostanzialmente con le proposte dell'Autorità esplicitate nel citato DCO 6/11 ed in particolare con gli **Indicatori** proposti al **punto 5**, ad **eccezione della scelta di non considerare i tempi medi di risposta dei reclami**, che invece a nostro parere, sono un importante indicatore di efficienza e di rispetto verso i clienti.
4. Ciò premesso, sottolineiamo all'Autorità l'esigenza di approfondire le questioni collegate al fatto che il Venditore deve essere l'unica interfaccia del cliente finale e quelle relative ai rapporti Venditori/Distributori, che provocano ai clienti domestici notevoli criticità e rappresentano un grave ostacolo allo sviluppo del mercato libero. In particolare sottolineiamo l'esigenza che l'Autorità:
 - Riveda l'operatività dello Sportello del Consumatore per rendere più efficace la sua azione volta a dare riscontro e soddisfazione ai reclami presentati dai cittadini e dalle Associazioni Consumatori. A questo fine, Adiconsum ritiene che (i) le risposte ai reclami siano più sintetiche e comprensibili, (ii) indichino chiaramente se l'Autorità ritiene che l'oggetto del reclamo debba essere soddisfatto dalla Società, oppure non abbia fondamento giuridico e (iii), nel caso di valutazione positiva per il cliente, con quali atti l'Autorità si propone di ottenere dalla Società il rispetto della valutazione espressa.
 - Intervenga con maggiore efficacia, magari in coordinamento con l'Antitrust, per debellare finalmente le continue pratiche commerciali scorrette, accompagnate da pubblicità ingannevole e spesso da vere e proprie truffe, fatte nei confronti dei clienti domestici (specialmente le persone anziane), dagli operatori incaricati dalle Società di acquisire nuovi contratti di fornitura sul mercato libero.
 - In attesa che diventino operativi i nuovi strumenti, unitamente ad eventuali nuove regolamentazioni, volti a rendere più fluido e meno oneroso per i clienti il rapporto Venditori/Distributori, Adiconsum ritiene che l'Autorità debba inasprire sostanzialmente le sanzioni a carico delle Società che sono responsabili dei disagi arrecati ai clienti (doppia fatturazione, ritardi nella trasmissione delle letture, ritardi nelle fatturazioni, emissioni di bollette di acconto esorbitanti, ecc.) e che l'equivalente delle suddette sanzioni sia trasferito al cliente, come Indennizzo Automatico a parziale risarcimento del disagio subito.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
Piazza Cavour 5 - 20121 Milano

Milano, 20 Aprile 2011

<p>OSSERVAZIONI AL DCO 6/11 "PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS"</p>

Riteniamo anzitutto di esprimere tutto il nostro apprezzamento per questa attesa consultazione, assolutamente necessaria per la definizione di una nuova e più efficiente modalità di classificazione statistica delle performance di risposta ai reclami da parte dei venditori. Inoltre approfittiamo dell'occasione per ringraziarVi per aver accolto la anche nostra richiesta di non procedere alla pubblicazione comparativa delle performance di risposta riferite ai dati del secondo semestre 2010, in quanto affetti dalle medesime criticità che hanno determinato la scelta di non pubblicare la precedente classifica del primo semestre 2010.

Una delle principali criticità che hanno contribuito a rendere in sostanza inutilizzabili i dati relativi ai 2 semestri sopraindicati consisteva nel mancato rispetto (in parte anche dovuto a poca chiarezza del TIQV e ad interpretazioni non corrette da parte dei venditori) delle disposizioni del TIQV in merito all'utilizzo delle categorie di reclami / reclami complessi / richieste di informazioni, in alcuni casi, e nella non corretta applicazione in altri, con gravi effetti distorsivi sui risultati delle graduatorie.

Alla luce di quanto sopra detto, si ritiene utile valutare l'avvio di un procedimento di aggiornamento e revisione del testo del TIQV, che potrebbe essere svolto in parallelo al già avviato procedimento per la revisione del TIQE allegato alla delibera 333/07, nell'obiettivo di armonizzare modalità e tempi di rendicontazione e di pubblicazione dei dati di qualità tra distribuzione e vendita.

AIGET – Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader
Corso Vercelli 38 - 20145 Milano
Tel: +39 02 36593080 - Fax: +39 02 36594133
aiget@aiget.it - www.aiget.it



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Spunti per la consultazione

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

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

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?*

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.*

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?*

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

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

R1. Non riteniamo ancora sufficientemente esaustiva la previsione di indicatori quali quelli proposti, in quanto non adeguati a nostro avviso a porre in evidenza gli aspetti più rappresentativi della qualità nelle performance di risposta ai reclami.

L'obiettivo della pubblicazione delle graduatorie, infatti, è quello di fornire al cliente finale informazioni circa le capacità di gestione da parte dei fornitori della fase così detta *di post-vendita*, e quindi di poter potenzialmente guidare lo stesso cliente nella scelta consapevole dell'esercente più adatto alle proprie aspettative ed esigenze.

In particolar modo l'Indice di Reclamosità (Ir), offrendo una stima ponderata dei reclami ricevuti in proporzione al bacino totale dei clienti, risulta di fatto rappresentativo della sola "reclamosità" dei clienti o tutt'al più in rarissimi casi della qualità del servizio di vendita offerto e che può di conseguenza generare più o meno reclami. Per di più, spesso alcuni dei reclami possono derivare da fattori esogeni che interessano un singolo venditore senza però nulla aver a che fare con la qualità del servizio di vendita da questo offerto; in questo caso l'Indice Ir risulterebbe non solo inadeguato a valutare la qualità di gestione di tali segnalazioni di reclamo, ma persino fortemente discriminante. L'Ir non rappresenta in alcun modo quindi, come dovrebbe, la performance del venditore nel rispondere ai reclami; soprattutto tale indice non misura la capacità di fornire servizi al cliente finale che migliorino il servizio offerto, vera chiave di avvio del circolo virtuoso che può portare ad uno sviluppo migliorativo del sistema.

In estrema sintesi, secondo noi, l'Ir indica che dei reclami sono stati inviati all'impresa di vendita (senza comunque denotare cause e responsabilità alla base di tali segnalazioni) ma non come tali reclami siano poi stati gestiti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Riteniamo inoltre che tale processo dovrà necessariamente passare per una fase di test con una prima pubblicazione della graduatoria “in bianco”, su cui poter valutare gli opportuni correttivi e su cui poter elaborare tutte le riflessioni necessarie affinché la pubblicazione di tale classifica non si traduca in uno strumento distorsivo del mercato.

Più nel dettaglio, si ritiene che l'Indice di Reclamosità, che rischia di diventare una mera constatazione del numero di reclami ricevuti per singolo esercente, non sia direttamente collegabile alla qualità del servizio di vendita offerto, né tanto meno alla qualità della gestione e alla capacità di risoluzione dei reclami dei clienti serviti dal singolo venditore. In alcuni occasioni anzi il numero dei reclami è stato fortemente incrementato in ragione di fattori di incertezza o di novità normativa che hanno indotto il cliente a scrivere all'esercente (ricordiamo che l'utilizzo del criterio prudenziale di classificazione dei reclami previsto dal TIQV prevede che in caso di dubbio si debba classificare come reclamo anche una segnalazione in cui non si contesta il servizio prestato). Esempi del fenomeno di cui sopra sono:

- la prima applicazione del coefficiente C nelle fatture gas: anche se debitamente accompagnato dalle informative in fattura ai clienti tale previsione ha comportato un incremento di richieste anche scritte di chiarimenti;
- l'implementazione del nuovo layout delle fatture gas previsto ai sensi della delibera ARG/com 202/09, che in quanto fortemente innovativa per le fatture gas ha comportato un aumento delle richieste di chiarimento;
- l'attuale incertezza applicativa circa le agevolazioni IVA ai condomini ad uso domestico.

Riteniamo quindi opportuno, se non eliminare l'indicatore, quanto meno abbattere fortemente il peso allo stesso attribuito nell'indicatore globale IRR.

R2. Comprendiamo le motivazioni che hanno spinto a non utilizzare per la definizione dell'Indice di Tempestività della Risposta direttamente i tempi effettivi medi di risposta. Nonostante tale approccio non contribuisca a valorizzare l'aspetto qualitativo della performance di risposta ai reclami, riteniamo adeguata la scelta adottata, ferma restando l'opportunità di valutare correttivi da apportare anche alla luce dei risultati raggiunti a valle della pubblicazione “in bianco” della prima graduatoria.

R3. Non riteniamo pienamente condivisibile la formula proposta per il calcolo del punteggio finale ed i pesi assegnati a ciascun indice. In particolare si ritiene che la netta preponderanza attribuita all'Indicatore Ir, sulla base delle criticità sopra esposte, condizioni il posizionamento in classifica del singolo venditore ad un indicatore non rappresentativo delle performance e fortemente discriminatorio come sopra già detto.

Riteniamo comunque l'Indice globale IRR un adeguato compromesso tra le esigenze condivise ed esposte all'interno del DCO, tuttavia lo stesso indicatore non potrà prescindere dalla inclusione di ulteriori indicatori di performance di carattere qualitativo opportunamente vagliati e definiti.

R4. Riteniamo che la distinzione delle graduatorie come indicato nel Documento di Consultazione appaia eccessivamente frammentata e quindi potenzialmente di difficile leggibilità per il cliente finale. Si ritiene quindi utile limitare le pubblicazioni alla sola distinzione tra mercato libero e regime di tutela.

R5. Relativamente ai reclami complessi (ovvero quelli per i quali è coinvolto il distributore), ribadiamo ancora una volta il rischio concreto legato al fatto che i tempi entro cui il fornitore deve inoltrare il reclamo al distributore (ad oggi fissati in 5 gg solari) possono talvolta risultare casualmente penalizzanti in base a

AIGET – Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader

Corso Vercelli 38 - 20145 Milano

Tel: +39 02 36593080 - Fax: +39 02 36594133

aiget@aiget.it - www.aiget.it



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

mere contingenze di calendario. Si riterrebbe pertanto più opportuno e neutrale rispetto alle imprevedibilità del calendario considerare un minimo di 5 giorni lavorativi (ricordando anche che il reclamo in tal caso è per causa imputabile non al fornitore bensì al distributore). In tal senso condividiamo l'idea di limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami semplici.

R6.-R7. Concordiamo sulla necessità di tener conto di ulteriori fattori nella valutazione della performance di risposta ai reclami da parte dei venditori e riteniamo plausibili quelli citati nel DCO. Tuttavia il peso di tali fattori deve risultare adeguatamente ponderato nell'insieme del calcolo del valore finale. Tra tali fattori non dovrebbero poi essere considerati elementi che potrebbero risultare discriminatori, ad esempio nel caso in cui si riferiscano ad opzioni o vantaggi rispetto cui solo alcune imprese di vendita hanno accesso o possibilità obiettiva di implementazione.

Restando comunque come sempre a disposizione per ogni eventuale approfondimento o chiarimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi
(Segretario)

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.

**PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE
SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI
CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

*Documento per la consultazione DCO 6/11 diffuso
dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas il 16 marzo 2011*

Osservazioni di ASSOELETTRICA

20 aprile 2011

Si apprezza la disponibilità dell'Autorità nel cogliere le criticità segnalate dagli operatori sia nella precedente fase di consultazione sia in occasione dei seminari tecnici convocati dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio e nell'accogliere le richieste degli operatori stessi di sospendere la pubblicazione della graduatoria e di avviare un processo di consultazione.

Il documento in oggetto può considerarsi un primo passo nella direzione di superare le criticità emerse anche dall'analisi dei dati relativi al primo semestre 2010, ma non può certo considerarsi l'ultimo.

Ricordiamo, infatti, che l'obiettivo principale di realizzare e pubblicare una graduatoria comparativa sulle performance di risposta ai reclami da parte degli esercenti la vendita, dovrebbe essere quello di aiutare il cliente a scegliere consapevolmente il proprio fornitore. A tal fine la struttura di una siffatta graduatoria dovrebbe rispondere ai requisiti minimi di semplicità, chiarezza e neutralità delle informazioni.

Per centrare l'obiettivo richiamato ed essere certi di rispettare i suddetti requisiti minimi riteniamo necessario procedere secondo i principi di gradualità e prudenza proprio 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.

Ciò, anche sulla scorta di quanto già successo per le graduatorie dei Call Center dove è stato necessario intervenire più volte per "ri-tarare" gli indicatori fissati in prima applicazione.

Riteniamo pertanto sia necessario:

1. svolgere ulteriori approfondimenti di consultazione, eventualmente anche attraverso la collaborazione attiva degli operatori, per affinare e completare gli indici proposti nel documento in oggetto;

2. focalizzare bene l'ambito di applicazione della graduatoria in oggetto al fine di individuare in modo puntuale i reclami da sottoporre ai calcoli degli indicatori prescelti;
3. prevedere, in ogni caso, un periodo di "prove in bianco", ossia senza pubblicazione delle graduatorie, per riscontrare se obiettivi e requisiti minimi siano stati raggiunti e rispettati.

Per quanto concerne l'approfondimento di cui al precedente punto 1., si concorda in generale con gli indicatori proposti dall'Autorità, anche se è necessario riequilibrare i relativi pesi al momento attribuiti.

L'IRR proposto risulta, infatti, fortemente sbilanciato verso l'indicatore di reclamosità che non ci sembra invece, come già più volte evidenziato, che rappresenti il principale fattore da tenere in considerazione per giudicare la *performance* dei venditori per quanto riguarda la risposta ai reclami dei clienti. È necessario pertanto che il peso di tale indicatore sia fortemente ridimensionato per far spazio all'introduzione di un ulteriore indicatore specifico rappresentativo dei servizi aggiuntivi offerti dai venditori. Ci riferiamo, in particolare, ai servizi di assistenza offerti su vari canali – call center, web, sportelli fisici con operatore e relativi orari, servizi di conciliazione, ecc – che riteniamo avere un ruolo importante nella valutazione complessiva della *performance* gestionale di una società di vendita che opera su un mercato in piena liberalizzazione.

Relativamente all'ambito di applicazione di cui al precedente punto 2., si ritiene che debbano essere esclusi dalla graduatoria i reclami complessi, almeno fino a quando non saranno completati gli standard di comunicazione tra venditori e distributori. Si ricorda, infatti, che questi ultimi sono oltre 350, fra settore elettrico e gas, non sono uniformemente "distribuiti" tra i vari venditori e, soprattutto, non evidenziano 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 valuti l'opportunità che anche a regime gli indicatori di performance si riferiscano ai soli compiti dei venditori.

Sempre in tema di corretta individuazione dell'ambito di applicazione e per perseguire i richiamati requisiti di chiarezza, semplicità e neutralità delle informazioni, sarebbe opportuno che le graduatorie siano articolate solo per tipologia di mercato (libero e tutelato). Diversamente, pubblicando cioè graduatorie per segmenti di clientela si rischierebbe di far intendere, ingiustamente, alla collettività che le società di vendita pongono in essere comportamenti diversi e quindi discriminatori a seconda la tipologia di cliente servito. Ciò, oltre a non rispondere al vero per ovvi motivi di etica e di rispetto delle regole generali di mercato, è falso anche perché i processi aziendali dedicati alla gestione dei reclami sono identici e non fanno distinzione fra categorie di clienti.

Si segnala infine che l'approfondimento richiesto in ordine agli indicatori in oggetto dovrebbe essere accompagnato da una parallela rivisitazione del TIQV, con particolare riguardo alla parte che disciplina la rendicontazione sui reclami.

È un tema questo che avevamo già più volte segnalato a seguito delle criticità, non solo interpretative, emerse durante i recenti seminari promossi dall'Autorità in materia.

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 (vedi clienti multi sito, forniture dual fuel, ecc.).

Tale rivisitazione dovrebbe inoltre tener conto anche della prossima revisione del TIQE – già prevista dal calendario della regolazione per il prossimo periodo 2012-15 – per la parte relativa ai rapporti tra venditori e distributori e della ancora non completa standardizzazione dei flussi di comunicazione tra tali soggetti.

In tale ambito ci preme segnalare fin da subito la necessità di rivedere le tempistiche di riferimento delle rendicontazioni prevedendole a livello annuale – e non semestrale come oggi – senza escludere alcun periodo intermedio e allineando il termine per l'invio a quello già previsto per i distributori e cioè al 31 marzo dell'anno n+1.

Ciò al fine di semplificare la complessità gestionale degli operatori della vendita per i quali viene proposto un meccanismo – e solo per 1 dei 3 indicatori individuati – di esclusione dal semestre degli ultimi 2 mesi per tener conto dei possibili 40 giorni previsti per rispondere ai reclami.

Nella proposta semplificativa di rendicontazione annuale, invece, basterebbe attendere 40 giorni dopo la fine dell'anno prima di chiudere definitivamente i conti e inviare le varie elaborazioni entro il 31 marzo (il 28 febbraio, infatti, diventerebbe troppo stretto come termine ultimo per l'elaborazione e invio dei dati).

Riteniamo infine che una siffatta proposta oltre a semplificare con certezza l'attività degli esercenti riducendone gli oneri operativi, non pregiudichi in alcun modo l'efficacia dello strumento in quanto qualunque iniziativa e investimento venga attuato dagli operatori dispiega i propri effetti, come noto, nell'arco di diversi mesi e può pertanto essere più correttamente misurato una volta l'anno.

Analogamente, nell'intervento di aggiustamento del TIQV tale proposta di semplificazione e rivisitazione dei termini di invio dati dovrebbe essere estesa anche per le graduatorie dei call center.



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Piazza Cavour, 5

20121 Milano

Inviato tramite email a consumatori@autorita.energia.it

Roma, 20 aprile 2011

Trasmetto le osservazioni di Acquirente Unico S.p.A.-Sportello per il Consumatore di Energia al Documento di consultazione n. 6/11 del 16 marzo 2011.

Cordialmente,

Ing. Paolo Vigevano

Allegato

1. Osservazioni a DCO 6/11



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Piazza Cavour, 5

20121 Milano

Inviato tramite email a consumatori@autorita.energia.it

Roma, 20 aprile 2011

Oggetto: Osservazioni a DCO 6/11 "Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas"

Premessa

La pubblicazione comparativa delle performance della risposta ai reclami ricevuti dal venditore ("**graduatoria reclami**"), oggetto del DCO 6/11 ("**DCO**"), è prevista dalla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 ("**TIQV**").

Tale graduatoria è finalizzata da un lato a promuovere una *scelta più consapevole del fornitore*, dall'altro a fornire indicazioni all'Autorità per l'energia elettrica e il gas ("**Autorità**") su interventi finalizzati a *migliorare il funzionamento del mercato* (punto 1.4 DCO).

Numerosi reclami presentati all'esercente e disciplinati dal TIQV vengono posti *anche all'attenzione dello Sportello per il consumatore di energia ("Sportello")*, cui si chiede di intervenire nei casi in cui l'esercente ometta di rispondere oppure qualora la risposta fornita non risulti soddisfacente.

Le due tipologie di reclamo, ossia quello presentato dal cliente al venditore ("**Reclamo TIQV**") e quello presentato allo Sportello risultano dunque strettamente interrelate e la modalità di gestione dell'uno si riflette sull'altro, *rectius* sul livello di soddisfazione del cliente finale e sugli obiettivi (scelta più consapevole del fornitore e miglioramento del funzionamento del mercato) del DCO.

Il documento dello *European Regulators Group for Electricity and Gas* ("**ERGEG**"), nel definire le linee guida per la gestione di un sistema di monitoraggio del mercato *retail*, suggerisce – tra gli indicatori da utilizzare – un indicatore che riassume il numero di reclami ricevuti dai soggetti competenti, tra cui l'autorità di regolazione, i conciliatori, ecc. (punto 5.5 DCO). Lo Sportello rientra in questa casistica in quanto l'Autorità ha affidato le attività propedeutiche alla gestione reclami "in avvalimento" allo Sportello dal 1 dicembre 2009.

Lo stesso DCO propone "*di utilizzare un indice che valuti il numero di reclami ricevuti affiancato però da altri indici che completino la valutazione delle modalità di gestione dei reclami da parte di ciascun venditore*" (punto 5.6 DCO), evidenziando l'esigenza di una valutazione completa del comportamento dell'esercente sui reclami.

Alla luce di quanto sopra, si osserva che i reclami presentati allo Sportello possono fornire ulteriori indicatori utilizzabili nella formazione della graduatoria oggetto del DCO 6/11, al fine di dare una più completa e corretta valutazione delle performance del venditore nella risposta ai reclami ricevuti dai clienti.

Osservazioni

1. La quota di Reclami TIQV inviati dai reclamanti allo Sportello può evidenziare una carenza dell'esercente nella gestione della pratica.

Di regola, infatti, lo Sportello gestisce le segnalazioni di problematiche cui l'esercente ha omesso di rispondere o ha risposto in modo insoddisfacente: si tratta dunque di una "reclamosità di secondo livello" che insorge laddove l'esercente non abbia correttamente gestito la pratica avviata dal cliente.

Si propone pertanto di inserire, oltre all'indicatore "Indice di reclamosità" (I_R) proposto dal DCO, un ulteriore "Indice di reclamosità Sportello", nella cui struttura si tenga conto del peso dei reclami Sportello relativi all'esercente di riferimento sul volume totale dei reclami ricevuti dallo Sportello.

2. I ritardi nella risposta allo Sportello hanno inciso/incidono sulla capacità di risoluzione della problematica da parte dello Sportello e si possono sommare alle carenze dell'esercente nella gestione del reclamo TIQV, con effetti negativi sul livello di soddisfazione del cliente finale rispetto al funzionamento del mercato.

Nel primo anno di attività in avvalimento lo Sportello ha evidenziato ritardi dell'esercente nel rispondere alle richieste di informazioni avanzate dallo Sportello. Tali ritardi hanno reso necessario l'intervento dell'Autorità nei confronti dei principali esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e gas ai fini di intimare agli stessi di rispondere (cfr. VIS 52/10, 64/10, 65//10 e 194/10).

Gli ulteriori controlli effettuati dallo Sportello nel corso dei primi mesi del 2011 hanno evidenziato la persistenza dei ritardi esercente nel fornire risposta alle richieste dello Sportello e la necessità, da parte dello Sportello e dell'Autorità, di sollecitarli anche più volte. Questo incide sull'efficienza delle lavorazioni effettuate dallo Sportello e sul livello di soddisfazione dei clienti finali.

Si propone pertanto di inserire, oltre all'indicatore riferito alla capacità di risposta ai reclami (I_{CR}) ed all'indicatore di tempestività nella risposta (I_{TR}) proposti dal DCO, i due indicatori seguenti:

- "Indice di capacità di risposta Sportello" (struttura da definire);
- "Indice di tempestività nella risposta Sportello" (struttura da definire).

3. La qualità delle risposte dell'esercente allo Sportello può evidenziare carenze dell'esercente nella gestione complessiva della pratica ed influire sul grado di soddisfazione del cliente finale.

Il DCO afferma espressamente che lo Sportello effettua un controllo sulla qualità della risposta ai reclami TIQV a partire dalla segnalazioni inviate dai clienti stessi (punto 5.1 DCO).

Si propone di aggiungere un nuovo indicatore "Indice di qualità nella risposta Sportello" (struttura da definire).

Registro: PROTOCOLLO , Prot.: [A] 011209 del: 21/04/2011

Oggetto: RISPOSTA CONSULTAZIONE PUBBLICA INDICATORI DA UTILIZZARE PER LA PUBBLICAZIONE COMPARATI

Mitt. e Dest.: CODACONS ROMA - ROMA;

Assegnatari Competenza: ITC;

Assegnatari Conoscenza:

Classifica: Informazioni e Reclami

CODACONS

Sede legale ROMA viale G. Mazzini 73 Tel +39 06 3725809 Fax +39 06 3701709

cap 00195 e-mail: ufficiolegale@codacons.org

MILANO viale Abruzzi 11 Tel +39 02 29419096 Fax +39 02 20520112

cap 20131 e-mail: codacons.milano@libero.it

www.codacons.it



AEEG-191817

AEEG PG.0011209/A - 21/04/2011



All'Autorità' per l'Energia Elettrica e il Gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
Piazza Cavour 5, 20121 Milano.
Fax 02 65565230;
e-mail: consumatori@autorita.energia.it

Oggetto: Risposta alla consultazione pubblica in tema di indicatori da utilizzare per la pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance della risposta ai reclami di clienti finali di energia elettrica e di gas ricevuti dal venditore, prevista dalla delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e s.m.i.

Il CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori, con sede in Roma, Viale Mazzini n. 73 in persona del Presidente e legale rappresentante Avv. Giuseppe Ursini, nell'ambito della attività relativa ai reclami tra consumatori e gestori di energia elettrica e gas, condivide la volontà dell'Autorità circa il miglioramento e l'adeguamento degli indicatori da utilizzare per effettuare le graduatorie sulla performance di risposte fornite dai venditori.

Ciò premesso, con il presente contributo si intende partecipare alla consultazione pubblica in oggetto e a svolgere alcune osservazioni in merito:

- 1) La scrivente associazione esprime parere positivo in ordine ai tre indicatori individuati dall'Autorità che verranno utilizzati nella pubblicazione comparativa da realizzarsi a partire dalla raccolta dati relativa al primo semestre 2011: indicatore di reclusività, indicatore di capacità di risposta, indicatore di tempestività. Tuttavia, sarebbe

CODACONS

Sede legale ROMA viale G. Mazzini 73 Tel +39 06 3725809 Fax +39 06 3701709
cap 00195 e-mail: ufficiolegale@codacons.org
MILANO viale Abruzzi 11 Tel +39 02 29419096 Fax +39 02 20520112
cap 20131 e-mail: codacons.milano@fibero.it
www.codacons.it

opportuno inserire un ulteriore indicatore idoneo a valutare la soddisfazione del cliente/consumatore, rispetto alla gestione dei reclami effettuati (tale indicatore verrà di seguito denominato indice di gradimento del consumatore). L'indice proposto assegna un ruolo attivo al consumatore nella costruzione della graduatoria finale. Ciò è in linea con la disciplina del Codice del Consumo secondo cui il consumatore viene considerato, a prescindere dall'essere controparte dell'impresa, quale fruitore dei benefici derivanti dalla concorrenza e dal mercato, non solo nella sua veste usuale di compratore e utilizzatore di beni e di servizi per il proprio uso personale, familiare o collettivo, ma anche come individuo interessato ai vari aspetti della vita sociale che possono direttamente o indirettamente danneggiarlo come consumatore». Invero, l'interesse del consumatore è considerato in posizione addirittura preminente rispetto agli interessi imprenditoriali nei confronti dei quali costituisce un vincolo. Il gradimento è un interesse preminente del consumatore, e come tale deve costituire un indice da valutare nella graduatoria finale

- 2) Non si condivide la scelta di non considerare, al fine di costruire la graduatoria, i tempi medi di risposta ai reclami. Ciò in quanto si ritiene che il consumatore debba avere la possibilità di scegliere il gestore in relazione alla capacità dello stesso di rispondere in maniera più celere rispetto ad un concorrente.
- 3) Si condivide la formula per il calcolo del punteggio finale e si ritengono congrui i pesi assegnati a ciascun indice. Tuttavia, si ritiene opportuno inserire nel sopracitato calcolo anche l'indice di gradimento di cui punto 1 del presente documento. Esso ricomprende una valutazione sintetica e critica da parte dell'utente sia della capacità di risposta che della tempestività del gestore, pertanto dovrebbe essergli attribuito il medesimo peso dell'indicatore di tempestività e di capacità di risposta.
- 4) Si condivide la distinzione proposta per le graduatorie e non si ritiene più opportuna

*Il CODACONS è associazione di consumatori iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art.137 del D.Lgs n. 206/05 (Codice del Consumo) con decreto del Ministero dell'Industria 15 maggio 2000 e, come tale, componente del C'NCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti e legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi in base alla speciale procedura ex artt. 139 e 140 dello stesso decreto.
E' altresì O.N.L.U.S. - Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ex d.Lgs.460/97, Associazione di Volontariato riconosciuta - ex lege 266/91 ed Associazione di Protezione ambientale riconosciuta - l.349/86*

CODACONS

Sede legale ROMA viale G. Mazzini 73 Tel +39 06 3725809 Fax +39 06 3701709
cap 00195 e-mail: ufficiolegale@codacons.org
MILANO viale Abruzzi 11 Tel +39 02 29419096 Fax +39 02 20520112
cap 20131 e-mail: codacons.milano@libero.it
www.codacons.it

una loro aggregazione.

- 5) Si ritiene opportuno in applicazione dei principi di trasparenza e di tutela dei consumatori che i gestori diano evidenza, attraverso l'obbligo di comparazione, anche della gestione dei reclami complessi.
- 6) Si condivide la possibilità di inserire ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo, così come proposto dall'Autorità al punto 5.23 del documento di consultazione.
- 7) Si veda il punto 1 del presente documento.

Tutto quanto sopra esposto e rilevato, si manifesta apprezzamento per l'attività svolta da codesta Autorità.

Distinti Saluti,

Avv. Giuseppe Ursini

Avv. Gianluca Di Ascenzo



**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio**

Piazza Cavour, 5
20121 Milano
consumatori@autorita.energia.it

20 aprile 2011

DCO 6/11 – Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas

Osservazioni generali

Con il presente documento intendiamo esprimere in primo luogo il nostro apprezzamento nei confronti dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito: AEEG) per aver accolto le richieste, formulate dalle associazioni di categoria a cui la scrivente è associata, di rimandare ad una fase successiva la pubblicazione di graduatorie comparative in materia di performance di risposta ai reclami. Il presente documento di consultazione (di seguito: DCO) è stato, infatti, richiesto dagli operatori in quanto momento di confronto indispensabile per giungere ad una efficace definizione di indicatori realmente rappresentativi di performance e tali da poter essere pubblicati senza rischio di effetti discriminatori.

La decisione dell'AEEG di voler sospendere la pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami relativa ai dati del 2° semestre 2010, peraltro dichiarati dalla stessa AEEG viziati, non avrebbe potuto, infatti, non accompagnarsi ad una attenta valutazione delle criticità avvertite dagli operatori ed eventualmente evidenziate proprio nell'ambito di un processo di pubblica consultazione. Tuttavia tale fase non si può considerare esaustiva: si ritiene indispensabile delineare un processo che prima di giungere alla definizione di una graduatoria pubblica passi attraverso una fase di test, magari con la pubblicazione in bianco delle prime graduatorie, in modo da esaminare ed individuare eventuali inefficienze negli indicatori pensati e nella loro modalità di pubblicazione.

Dovranno essere, infatti, opportunamente vagliate tutte le possibili implicazioni che potrebbero derivare dalla pubblicazione di graduatorie di performance degli operatori basate su elementi incompleti o potenzialmente fuorvianti per chi le legge.

Pur condividendo, infatti, l'obiettivo dell'AEEG di guidare il cliente finale nella scelta consapevole del proprio fornitore sul mercato libero, riteniamo necessario segnalare la permanenza di alcuni elementi di dubbio sugli esiti, nonché sugli effetti potenzialmente derivanti dalla pubblicazione di graduatorie di performance basate su indicatori meramente quantitativi.

E.ON Italia S.p.A.
Regulatory Management
Via Andrea Doria, 41
00192 Roma
www.eon.it



Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
€ 500.000.000,00 i.v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON Aktiengesellschaft

Di seguito sono indicate alcune delle criticità emerse dall'analisi puntuale delle proposte della presente consultazione:

- ✓ si ritiene che così come strutturata la graduatoria possa generare un potenziale effetto fuorviante, attribuibile alla eccessiva disaggregazione delle classifiche. Requisiti minimi di una graduatoria di pubblica visibilità dovrebbero essere *chiarezza, neutralità e semplicità* di lettura. In tal senso, riteniamo che la pubblicazione di graduatorie distinte per mercato (tutela e libero), per tipologia di cliente (domestico e non), per tipologia di reclamo (semplice e complesso) potrebbe condurre a risultati discordanti, ad esempio tra mercato libero e regime di tutela a parità di fornitore e di tipologia di cliente. Ciò lascerebbe intendere che il servizio reso dal medesimo fornitore discrimini tra clienti, distorcendo così la realtà dei fatti. Evidentemente anticompetitivi potrebbero essere gli effetti che ne derivano. Affinché ciò non accada e al fine di pubblicare graduatorie realmente utili per la scelta consapevole del cliente perché rappresentative dell'effettivo operato del singolo fornitore, si ritiene opportuno limitare alla sola distinzione tra settore elettrico e gas la disaggregazione delle stesse. Nell'ottica poi di rendere disponibile una informazione neutrale si condivide la proposta dell'AEEG di limitare la pubblicazione delle graduatorie alle sole performance registrate in merito alla gestione dei reclami semplici, ovvero quelli di esclusiva pertinenza del fornitore. In questo modo si eviterebbero effetti sugli indicatori riconducibili all'inclusione dei reclami complessi nella graduatorie di performance;
- ✓ si ritiene che la pubblicazione di graduatorie meramente basate su indicatori di carattere quantitativo non fornisca informazioni sufficienti ad effettuare scelte consapevoli da parte del cliente. La valutazione da parte del cliente finale delle performance del fornitore nella gestione dei reclami non può prescindere dall'inclusione di indicatori di carattere qualitativo, che non si limitino a misurare in modo asettico le performance dei fornitori. Si ritiene quindi pienamente condivisibile la proposta dell'AEEG di vagliare e introdurre ulteriori indicatori che si basino sulla valutazione qualitativa dell'operato del singolo fornitore, da adottare tuttavia a valle di un processo di attenta osservazione degli esiti delle prime graduatorie e ciò al fine di evitare attribuzioni eccessivamente premianti di punteggi aggiuntivi tali da rendere necessari successivi correttivi come accaduto di recente per la qualità dei call center. In tal senso si auspica l'attivazione di tavoli tecnici con il coinvolgimento degli operatori per la valutazione degli eventuali ulteriori indicatori di performance associati a prestazioni accessorie fornite nell'ottica di una maggiore qualità del servizio di vendita reso al cliente finale.

Passando poi ad un'analisi più puntuale degli indicatori proposti nel presente DCO - fermo restando quanto sopra detto ovvero che non si ritiene esaustiva la previsione di soli indicatori quantitativi quali quelli proposti, in quanto non adeguati a nostro avviso a porre in evidenza gli aspetti più rappresentativi della qualità nelle performance di risposta ai reclami - si sottolinea quanto di seguito indicato:

- ✓ con riferimento all'*indice di reclusità IR* si ritiene che lo stesso sia una mera constatazione del numero di reclami ricevuti per singolo esercente, non già segnale della qualità del servizio di vendita offerto né tanto meno della capacità della gestione e di risoluzione dei reclami da parte del singolo esercente la vendita. In tal senso tale indice disattenderebbe l'obiettivo che la pubblicazione comparativa delle performance si pone.

Peraltro, il numero dei reclami ricevuto dal singolo fornitore non può essere considerato diretto segnale del malfunzionamento del mercato della vendita al dettaglio. In alcuni occasioni, infatti, il numero dei reclami è stato fortemente influenzato da fattori esogeni quali l'incertezza normativa o elementi di novità dettati dalla normativa di riferimento (a mero titolo di esempio si richiama l'incremento atteso e/o verificato del numero di reclami ricevuti in occasione dell'applicazione del coefficiente C per le forniture di gas; dell'applicazione della direttiva sulla trasparenza della fatturazione altamente innovativa e quindi destabilizzante per i clienti finali delle forniture gas; l'attuale incertezza applicativa circa le agevolazioni IVA alle forniture domestiche gas).

Inoltre, si suggerisce una revisione della denominazione dell'indice IR, e ciò al fine di non incorrere in interpretazioni fuorvianti da parte dei clienti finali: mentre, infatti, il nome dell'indice rimanda ad un'idea di maggior reclusità del fornitore, in realtà, più alto è il risultato, migliore è la performance dell'operatore nella corretta gestione dei reclami.

Ciò detto, si ritiene quindi l'indice IR non adatto a costruire la graduatoria di qualità in questione, proponendone quindi la radicale eliminazione.

In subordine, consideriamo opportuno inserire fattori correttivi opportunamente individuati e ponderati, al fine di riflettere il più possibile le reali performance dei venditori. In tal senso si propone una forte riduzione del peso attribuito all'indice IR nel calcolo dell'*indicatore globale IRR* che così come ipotizzato fornirebbe un risultato fortemente spostato sull'indice IR sovradimensionato rispetto alle capacità dello stesso di rappresentare le performance dei venditori nella corretta gestione dei reclami.

- ✓ con riferimento all'*indice di capacità di risposta ICR* si ritiene necessario rivedere la formula di calcolo con particolare riferimento al denominatore. Per poter ricomprendere anche i reclami ricevuti in prossimità della scadenza del semestre dovrebbe essere ampliata la base temporale di riferimento (ad esempio: 6 mesi + 40 giorni, questo termine consentirebbe di poter conteggiare all'interno del semestre anche i reclami ricevuti allo scadere del semestre ancora gestibili nel rispetto dello standard).
- ✓ con riferimento all'*indice globale IRR* fermo restando quanto detto in merito all'indice IR, si segnala inoltre che la revisione dei pesi attribuiti ai singoli indici che compongono nel complesso l'IRR non potrà prescindere dalla considerazione degli ulteriori indicatori qualitativi che come sopra detto si ritengono indispensabili.

Distinti saluti



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



REGOLAMENTAZIONE, AMBIENTE E CARBON STRATEGY
REGOLAMENTAZIONE ITALIA

00198 Roma, Viale Regina Margherita 137
T +39 0683052163 - F +39 0683052280

Spettabile
Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas
Direzione Consumatori e Qualità del
Servizio
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

Oggetto: Risposta al Documento per la consultazione 6/11 "Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas"

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto.

Con i migliori saluti

Fabio Bulgarelli

Responsabile Regolamentazione Italia

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

16 MARZO 2011

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

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel esprime generale apprezzamento per la disponibilità mostrata dall'Autorità nell'accogliere la richiesta di sospendere la pubblicazione comparativa delle performance del venditore nella risposta ai reclami scritti in attesa dell'avvio di uno specifico processo di consultazione volto all'individuazione di un corretto indicatore complessivo in luogo del solo indice di reclusità inizialmente proposto.

Prima però di entrare nel merito del documento per la consultazione in oggetto, intendiamo avanzare forti dubbi sull'opportunità di introdurre uno strumento come quello della graduatoria in argomento che rischia di fornire segnali "fuorvianti", potenzialmente distorsivi della concorrenza e di freno al processo di liberalizzazione del mercato energetico italiano che, come noto, nel corso di questi ultimi anni ha raggiunto importanti livelli di sviluppo.

Vista, poi, la difficoltà di definire un indicatore complessivo che possa compiutamente rappresentare l'effettiva capacità operativa di gestione dei reclami e la sua corretta evoluzione nel tempo (potenzialmente inficiata da fattori terzi e imprevedibili), riteniamo che alla pubblicazione di una qualunque graduatoria comparativa reclami siano associati più rischi che benefici. Si rammenta infine che un cliente può sempre decidere di cambiare fornitore – in qualunque momento – anche a seguito di una sola risposta ritenuta non soddisfacente ad un suo reclamo.

Considerata quindi l'articolazione e la delicatezza del tema, riteniamo che il processo consultivo avviato necessiti, quantomeno, di un ulteriore momento di approfondimento e di confronto con gli operatori e che non possa quindi ritenersi concluso con la pubblicazione del documento per la consultazione in oggetto.

Le soluzioni proposte dall'Autorità, come meglio specificato nel seguito del documento, dovranno infatti essere ulteriormente analizzate anche alla luce delle seguenti considerazioni:

- l'obiettivo della graduatoria comparativa sulle performance di risposta ai reclami, così come evidenziato dalla stessa Autorità, dovrebbe essere quello di aiutare il cliente a scegliere consapevolmente il proprio fornitore. A tal fine la struttura di una siffatta graduatoria dovrebbe rispondere ai requisiti minimi di semplicità, chiarezza e neutralità delle informazioni;

- per centrare tale obiettivo ed essere certi di rispettare i suddetti requisiti minimi, Enel ritiene necessario procedere secondo i principi di gradualità e prudenza proprio 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. Ciò, anche in considerazione dell'esperienza maturata con riferimento alla graduatoria della qualità dei call center per la quale è stato necessario intervenire più volte per "ri-tarare" gli indicatori fissati in prima applicazione, con ovvie negative conseguenze per quegli operatori penalizzati dai primi risultati pubblicati.

Gli approfondimenti richiesti appaiono quindi necessari al fine di scongiurare i suddetti rischi ed, in sintesi, per le seguenti motivazioni:

1. affinare e completare gli indici proposti nel documento in oggetto, eventualmente anche attraverso appositi Gruppi di lavoro;
2. 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;
3. organizzare un periodo di prova senza pubblicazione delle graduatorie ("prove in bianco") per riscontrare se obiettivo e requisiti minimi siano stati raggiunti e rispettati.

In merito ai punti di cui sopra si forniscono di seguito le nostre prime osservazioni che comunque, come detto in precedenza, dovranno essere successivamente sviluppate, approfondite e ulteriormente discusse, anche alla luce dei possibili percorsi individuati a valle di questa prima consultazione.

Per quanto riguarda il punto 1., Enel concorda in generale con gli indicatori proposti dall'Autorità, ma ritiene assolutamente necessario riequilibrare i relativi pesi ora attribuiti.

A nostro giudizio, infatti, il punteggio finale della graduatoria (IRR) risulta fortemente sbilanciato verso l'indicatore di Reclamosità (I_R). Tale indicatore, puramente quantitativo, non può rappresentare – come già peraltro evidenziato in occasione dei seminari e nelle successive comunicazioni verso i Vostri Uffici – il principale fattore in base al quale valutare la *performance* di un venditore nella risposta ai reclami.

Di conseguenza Enel ritiene necessario ridurre drasticamente il peso di tale indicatore al fine di introdurre, nel punteggio finale IRR, un nuovo indicatore, di tipo qualitativo, necessario a dare rilievo ai servizi aggiuntivi offerti dagli operatori per migliorare la gestione dei reclami.

È importante evidenziare che, in ogni caso, a prescindere dai pesi attribuiti ai singoli indicatori, la valutazione della performance di un operatore non potrà comunque essere effettuata senza l'introduzione di un siffatto indicatore qualitativo.

Sempre nell'ottica di pervenire ad una più corretta definizione dell'indicatore di performance complessivo, riteniamo inoltre indispensabile definire opportuni coefficienti correttivi al fine di "nettare" gli eventi dovuti a cause imputabili a terzi o al cliente stesso che, viceversa, inficerebbero ingiustamente la reale rappresentazione della performance del venditore.

Tra l'altro tale definizione risponde alla medesima ratio, sottostante alla previsione di cui all'art. 17 del TIQV, che consente di non indennizzare in caso di fuori standard per cause di forza maggiore e di terzi.

Relativamente al punto 2., Enel ritiene che sia opportuno limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami di esclusiva competenza del venditore al fine di costruire una graduatoria che sia rappresentativa delle modalità gestionali dei soli venditori. In subordine, la comparazione della performance nella gestione dei reclami complessi dovrebbe essere quantomeno esclusa fino a quando non saranno completati, e correttamente implementati, gli standard di comunicazione tra venditori e distributori. Si ricorda, infatti, che questi ultimi sono oltre 250, nel settore gas, e circa 150, nel settore elettrico, e non presentano comportamenti omogenei tra loro.

Sempre in tema di corretta individuazione dell'ambito di applicazione e per perseguire i richiamati requisiti di chiarezza, semplicità e neutralità delle informazioni, sarebbe opportuno che le graduatorie siano articolate solo per commodity (elettrico e gas) e tipologia di mercato (libero e tutelato).

La segmentazione per tipologia di mercato - che consente di distinguere il Servizio di Maggior Tutela dal mercato libero dell'energia elettrica - riteniamo sia necessaria per tener conto della particolarità che caratterizza il settore elettrico che, come noto, è completamente diverso dal gas dove non esiste un analogo servizio specifico di maggior tutela.

Nell'elettrico, per tale motivo, la distinzione per tipologia di mercato è necessaria al fine di consentire una comparazione equa fra le società di vendita.

Nel gas, invece, non esiste questa necessità perché, in assenza di un servizio di maggior tutela, la totalità delle imprese devono fornire i propri clienti sia a condizioni libere che tutelate. In tal caso quindi appare corretto prevedere un'unica graduatoria proprio al fine di migliorare la semplicità e leggibilità delle informazioni pur assicurando un confronto adeguato.

In sintesi proponiamo l'elaborazione di tre graduatorie due delle quali riferite al settore elettrico (Maggior Tutela e Mercato Libero) e una sola per il gas.

Inoltre si evidenzia che pubblicando graduatorie per segmenti di clientela si rischierebbe di far intendere, ingiustamente, alla collettività che le società di vendita pongono in essere comportamenti diversi e quindi discriminatori a seconda la tipologia di cliente servito. Ciò, oltre a non rispondere al vero per ovvi motivi di etica e di rispetto delle regole generali di mercato, non è

necessario anche perché i processi aziendali dedicati alla gestione dei reclami sono identici e non fanno distinzione fra categorie di clienti.

Si segnala infine che l'ulteriore passaggio consultivo richiesto dovrebbe essere accompagnato da una parallela rivisitazione del TIQV, con particolare riguardo alla parte che disciplina la rendicontazione e la gestione delle richieste del cliente (in particolare i reclami).

È un tema questo già più volte segnalato a seguito delle criticità, non solo interpretative, emerse anche durante i recenti seminari promossi dall'Autorità in materia.

Si rammenta, infatti, che il TIQV ha recentemente subito alcuni aggiustamenti che mal si addicono alle caratteristiche di un testo integrato in cui si dovrebbe raggiungere una armonizzazione di tutti gli aspetti da mantenersi stabile per un significativo periodo temporale sull'esempio degli altri testi integrati. Sarebbe, dunque, necessario avviare un procedimento di revisione del TIQV per semplificare e migliorare la gestione di alcune attività (es. semplificazione delle risposte alle richieste dei clienti) e per completare alcuni aspetti critici che da poco sono stati chiariti attraverso FAQ ma che, se definitivamente confermati, dovrebbero essere recepiti dalla regolazione (es. nuova definizione dei clienti multi sito, forniture dual fuel, nuovi criteri di rendicontazione dei clienti serviti).

Con l'occasione riteniamo che ai fini della rendicontazione (e conseguentemente dell'eventuale pubblicazione di una graduatoria) debbano essere esclusi tutti i reclami inviati dai clienti che in prima battuta - e cioè al momento della loro ricezione - vengono classificati come tali ma che in fase di analisi per la preparazione della risposta risultano infondati e quindi da "declassare".

Naturalmente, tale esclusione dovrebbe essere applicata anche alle segnalazioni "generiche" del cliente che, in applicazione del principio prudenziale di cui all'art. 9.4 del TIQV, gli esercenti la vendita oggi rendicontano fra i reclami. Ciò è tanto più necessario per i venditori come Enel che, dato l'elevato numero di clienti serviti, ricevono numerose segnalazioni di questo tipo e potrebbero essere penalizzate sulle future graduatorie comparative.

Sempre nell'ambito di una rivisitazione del TIQV segnaliamo inoltre la necessità di rivedere le tempistiche di riferimento delle rendicontazioni che, a nostro giudizio, dovrebbero essere fissate a livello annuale - e non semestrale come oggi - allineando tra l'altro il termine per l'invio a quello già previsto per le imprese di distribuzione (31 marzo dell'anno n+1).

Riteniamo infine che una siffatta proposta oltre a ridurre gli oneri operativi degli esercenti, non pregiudichi in alcun modo l'efficacia dello strumento in quanto qualunque iniziativa e investimento venga attuato dagli operatori dispiega i propri effetti nell'arco di diversi mesi e può pertanto essere più correttamente misurato una volta l'anno.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Come già anticipato nelle "Osservazioni generali", le seguenti risposte agli spunti di consultazione devono essere considerate come un primo contributo di Enel in vista di prossime consultazioni.

Si ribadisce, pertanto, la valenza puramente indicativa di tali risposte perché di fatto basata su valutazioni ancora in corso di approfondimento all'interno e quindi suscettibili di ulteriori revisioni.

Q.1 Si condividono gli indicatori proposti? Se no, per quali motivi? Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilizzati e con quali motivazioni?

Come già indicato nelle osservazioni generali, gli indicatori proposti dall'Autorità nel documento per la consultazione sono sostanzialmente condivisibili a meno dei correttivi già indicati e delle ulteriori specificazioni riportate nel seguito. In particolare abbiamo evidenziato le modifiche che, a giudizio di Enel, andrebbero effettuate per meglio circoscrivere il perimetro di riferimento per l'elaborazione delle graduatorie. Per comodità espositiva le osservazioni sono state riportate facendo riferimento al periodo di rilevazione e rendicontazione attualmente previsto su base semestrale; devono però considerarsi ugualmente valide anche nel caso – auspicato da Enel – di passaggio a una rendicontazione su base annuale.

In sintesi, le modifiche da apportare alle definizioni degli indicatori proposti sono:

- relativamente alla formula dell' I_R (indice di reclamosità) N_r (numero reclami ricevuti nel semestre di riferimento) dovrebbe essere calcolato come il numero dei reclami ricevuti e associabili, attraverso i dati fiscali (codice fiscale o partita IVA), a clienti presenti nelle anagrafiche dei sistemi informativi aziendali. Allo stesso tempo, N_{UT} (numero dei clienti alla fine del semestre) dovrebbe essere calcolato come il numero medio dei clienti attivi nel semestre di riferimento. Tali modifiche si rendono necessarie, da un lato, per tenere conto, dei soli reclami effettivamente associabili a clienti, dall'altro per tenere conto che la base dei clienti potenzialmente reclamanti include anche clienti non più attivi a fine periodo;
- con riferimento ai criteri definiti al punto precedente l'indicatore della capacità di risposta ai reclami (I_{CR}), dovrebbe essere calcolato come il rapporto tra i reclami ricevuti nel semestre di riferimento a cui, entro la data di rendicontazione semestrale, è stata data risposta (N_{RR}) e i reclami ricevuti nel medesimo semestre (N_R);
- sempre alla luce dei criteri sopra evidenziati l'indicatore di tempestività (I_{TR}) dovrebbe essere ridefinito come il rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel semestre di riferimento a cui, entro la data di rendicontazione semestrale, è stata data risposta entro il tempo massimo definito dall'Autorità (N_{RT}) e il numero di reclami ricevuti nel semestre di riferimento a cui, entro la data di rendicontazione semestrale, è stata data risposta entro e fuori il tempo massimo definito dall'Autorità ($N_{RT} + N_{RFS}$).

Q.2 Condividete 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 ai fini della costruzione della graduatoria.

Tale informazione è, peraltro, già indirettamente inclusa nell'indicatore di capacità di risposta I_{CR} : più alto è infatti il numero di reclami cui un operatore è riuscito a dare risposta nel semestre più basso minori saranno i tempi medi di risposta garantiti nello stesso periodo.

Q.3 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?

A nostro avviso i pesi assegnati agli indicatori proposti nel documento non sono congrui perché non in grado di rappresentare nel punteggio finale IRR l'effettiva performance dei venditori nella risposta ai reclami.

Nello specifico si propone di ridurre il peso dell'Indicatore I_R da 0,6 a 0,3.

La conseguente differenza di peso – pari a 0,3 – dovrebbe essere impiegata per pesare nel punteggio finale IRR gli eventuali punteggi aggiuntivi ottenuti dalle società di vendita per effetto delle diverse strategie commerciali intraprese per migliorare la qualità nella gestione delle richieste del cliente attraverso l'offerta di servizi aggiuntivi.

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 dai venditori per garantire una rapida ed efficace risoluzione delle problematiche legate alle lamentele presentate dai clienti.

Q.4 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.

Come già indicato nelle osservazioni generali, Enel non condivide la distinzione proposta per le graduatorie. In particolare, non riteniamo opportuna la distinzione delle graduatorie per tipologia di clienti. Si ritiene piuttosto opportuno prevedere graduatorie distinte solo per commodity (elettrico e gas) e tipologia di mercato (tutelato e libero) anche al fine di perseguire gli obiettivi di chiarezza e semplicità per il cliente finale. In particolare proponiamo le seguenti classificazioni:

- Servizio di Maggior Tutela (clienti BT domestici e non domestici in tutela);

- Mercato Libero dell'energia elettrica (clienti BT domestici e non domestici libero);
- Mercato Libero del gas naturale (clienti BP in tutela e libero).

Q.5 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 necessario limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami semplici escludendo pertanto dalla graduatoria i reclami complessi che non sono di esclusiva competenza dei venditori.

Q.6 Siete d'accordo sulla possibilità di inserire ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo? Se no, per quali motivi?

Si considera essenziale l'inserimento nel punteggio globale IRR di punteggi aggiuntivi per i servizi offerti dai venditori ai fini dell'efficace gestione delle richieste dei clienti che potrebbero corrispondere al 30% del punteggio finale IRR.

I punteggi aggiuntivi in questione potrebbero essere riuniti in un apposito indicatore (esempio "Indicatore per il Servizio Reclami - I_{SR}").

In base a tale ipotesi, il punteggio globale IRR risulterebbe quindi pari a:

$$IRR = 0,3 \cdot I_R + 0,2 \cdot I_{CR} + 0,2 \cdot I_{TR} + 0,3 \cdot I_{SR}$$

Q.7 Oltre a quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?

Per semplicità nella seguente tabella sono riportate le prime proposte di attribuzione di punteggio ai diversi servizi da noi ipotizzate nel calcolo dell'indicatore I_{SR}.

VENDITORE XXX

Calcolo ISR						
Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio		Punti	Punteggio massimo possibile	
Procedura di conciliazione volontaria per la risoluzione stragiudiziale delle controversie attive nei confronti delle Associazioni dei consumatori	Possibilità per i clienti che hanno stipulato un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas per uso domestico o condominiale di accedere alla conciliazione per controversie relative alle suddette forniture	20 punti			20	
Procedura di conciliazione volontaria per la risoluzione stragiudiziale delle controversie attive nei confronti delle Confederazioni rappresentative delle piccole e medie imprese	Possibilità per i clienti che hanno stipulato un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas per usi diversi dall'abitazione di accedere alla conciliazione per controversie relative alle suddette forniture	20 punti			20	
Multicanalità	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente	10 punti			20	
Servizi WEB	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi di informazione con funzionalità «web self-service»: 1. modulo on-line per la presentazione dei reclami; 2. avanzamento dell'acquisizione dell'offerta sottoscritta; 3. avanzamento operazioni gestionali (attivazione/modifica/revoca domiciliazione bancaria - bolletta web, infoenergia, cambio prodotto, disdetta); 4. avanzamento lavori tecnici (modifica potenza, modifica tensione, modifica impianto)	5 punti per ciascuno dei servizi di informazione offerti			20	
Disponibilità del servizio di call center con operatore	Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio (35 ore)	5 punti se il numero di ore settimanali è superiore a 35 fino a 59 ore, 10 punti per un numero di ore da 60 a 80, 15 punti da 81 a 140 mentre 20 punti se superiore a 140			20	
				TOTALE	0	100

**Osservazioni di Eni S.p.A. - Gas & Power al documento per la consultazione
dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas del 16 marzo 2011**

(DCO n. 6/11):

**"PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI
RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS"**

Con la presente Eni S.p.A. – Gas & Power (di seguito, **eni**) formula le proprie osservazioni al documento di consultazione DCO 6/11 (di seguito, Documento) *“Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas”* dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito, AEEG).

Prima di fornire risposta dettagliata agli spunti di consultazione suggeriti nel Documento, si riportano alcune considerazioni di principio sugli orientamenti espressi da parte dell’AEEG.

CONSIDERAZIONI GENERALI

eni desidera esprimere tutto il suo apprezzamento per l’accoglimento, da parte dell’AEEG, della richiesta delle Associazioni di categoria di venditori di gas ed energia elettrica di rimandare ad un’apposita consultazione il confronto in merito alle caratteristiche della graduatoria reclami di cui all’art. 39.4 del TIQV. Si sottolinea, infatti, che la complessità derivante dalla gestione della disciplina di qualità commerciale introdotta dal TIQV, richiede estrema cautela nella definizione di nuove regole sulla qualità del servizio e l’apertura di un costruttivo confronto tra gli operatori e gli Uffici per individuare insieme le soluzioni più efficaci nella rappresentazione delle performance dei venditori relativamente agli obblighi del TIQV. Cogliamo l’occasione per segnalare all’AEEG, stante la complessità anche delle sole rilevazioni di dati di cui all’art. 39 del TIQV, **l’opportunità di adottare un monitoraggio degli standard di qualità commerciale del servizio di vendita con cadenza annuale**; detta soluzione, come si vedrà meglio in seguito, oltre a semplificare tutti i processi strumentali alla comunicazioni dei dati ad AEEG, attenuerebbe anche la distorsione generata dal fatto che l’estrazione del numero pratiche a fine semestre, non considera i 40 giorni solari previsti dallo standard specifico che il venditore può utilizzare per dare riscontro alle segnalazioni pervenute fino all’ultimo giorno del semestre.

La pubblicazione della graduatoria senza un approfondito confronto rischierebbe di danneggiare inutilmente l'immagine degli operatori e di compromettere seriamente i segnali informativi per il mercato, con particolare riguardo all'interpretazione delle performance da parte dei clienti finali; ne è prova il percorso relativo alla graduatoria sulla qualità dei *call center* rispetto alla quale, a seguito di una prima definizione degli indicatori, si è resa necessaria un'ulteriore consultazione per rendere più equilibrato il sistema dei punteggi. Si propone, pertanto, che si proceda almeno per i dati sullo standard specifico di risposta motivata ai reclami scritti relativi al primo semestre 2011 con il calcolo delle performance dei venditori senza disporre la pubblicazione, così da poterci confrontare con gli Uffici circa la misura e la natura di eventuali correttivi nella struttura degli indicatori, valutando soprattutto le modalità di interazione tra gli indicatori quantitativi (nel documento, IRR) e quelli qualitativi (punteggi aggiuntivi). Si sottolinea che dal nostro punto di vista non è accettabile la pubblicazione di una graduatoria che non tenga in considerazione anche gli aspetti qualitativi del servizio di gestione dei clienti offerti da parte del venditore, che costituiscono uno degli elementi fondamentali per prevenire criticità lato cliente legate ai vari processi aziendali (fatturazione, gestione offerte commerciali, ecc...).

Entrando più nel merito delle questioni affrontate nel Documento, vale la pena sottolineare il contesto nell'ambito del quale si intende introdurre questa nuova graduatoria.

Ad oggi, infatti, rileviamo ancora l'esigenza di interventi sostanziali di riforma sul fronte della standardizzazione del colloquio con il distributore, che non ha ancora riguardato, per fare un esempio, uno dei processi più critici della filiera come lo *switching* peraltro impattante sulla mobilità dei clienti e la conseguente vivacità concorrenziale dei mercati energetici. Si intende sottolineare, in particolare, che uno dei fenomeni che contribuiscono sensibilmente alle dinamiche di reclusività dei clienti finali, peraltro misurate proprio dalla graduatoria in esame, è la carenza di un'adeguata regolazione di tutti i processi legati alla gestione dei clienti stessi, soprattutto quelli per i quali non si può prescindere dal colloquio con le società di distribuzione (in generale, si pensi alla gestione dei dati di misura). Pertanto, un'efficace rappresentazione della qualità del servizio offerto da parte dei venditori non potrà che essere raggiunta, ad avviso della scrivente società, solo con una più completa disciplina di tutte le attività strumentali

alla corretta gestione del cliente: mentre per alcuni processi si è assistito ad un graduale, ma costante processo di standardizzazione come accaduto per la gestione delle prestazioni di qualità commerciale, per altri fronti (come quello dello *switching*) non solo non si dispone ancora di un flusso di comunicazioni standardizzate, ma ci troviamo di fronte a una regolazione ancora in divenire per gestire solo alcune circostanze specifiche quali il cambio fornitore contestuale alla voltura (DCO 4/11).

Un ulteriore elemento che dovrà essere considerato nell'ambito delle regole per la formulazione della graduatoria in esame, è legato alla dimensione degli operatori presenti in graduatoria sotto il profilo dei mercati serviti. Vista, infatti, l'assenza di una completa standardizzazione dei processi serviti a mezzo del colloquio con le società di distribuzione, con particolare riguardo allo *switching* e alla gestione del servizio di misura come più volte sottolineato, e la conseguente complessità gestionale con la quale devono confrontarsi i venditori con operatività nazionale che si scontrano quotidianamente con le modalità di comunicazione disomogenee (per tipologia di canali e tracciati di dati scambiati) di circa 240 distributori gas e oltre 140 distributori di energia elettrica (dati dal sito AEEG), riteniamo assolutamente indispensabile valutare al tavolo di confronto con AEEG un indicatore "correttivo" delle performance di risposta ai reclami (o, al limite, un punteggio aggiuntivo, si potrebbero valutare entrambe le ipotesi) che corregga le performance di risposta pesando opportunamente le richiamate difficoltà di interazione con le società di distribuzione. Una dimensione che potrebbe correttamente approssimare il fenomeno è quella del **rapporto tra il numero di *switch-in* richiesti da un venditore e la loro ripartizione su una numerosità più (operatore nazionale) o meno estesa (minima per gli operatori locali) di società di distribuzione competenti**. In questo modo sarebbe del tutto evidente che a parità di richieste presentate (es. 100 *switch-in*) si genera una diversa complessità, che corregge la performance, a seconda che le stesse siano ripartite tra pochi (2-3) o tanti (50-100) distributori.

Sotto il profilo dell'oggetto della graduatoria, invece, vale la pena sottolineare che il confronto tra operatori dovrebbe essere limitato all'attività delle società di vendita: in altri termini, le dinamiche di reclusività e di gestione delle pratiche dovrebbero rilevare ai fini della formulazione della graduatoria solo se attengono tematiche di

specifica competenza del venditore, sul quale egli può agire in piena autonomia, definendo interventi strumentali alla ricerca di maggiore efficienza nei processi aziendali. Si sottolinea, in ogni caso, che la distinzione proposta nel Documento tra reclami “semplici” e “complessi” collegata rispettivamente all’assenza o alla presenza di una richiesta dati al distributore (nello specifico, M01 e M02), non può essere considerata del tutto esente da possibili distorsioni stante il fatto che molto spesso l’oggetto delle segnalazioni dei clienti esula da attività di competenza del venditore, ma può capitare che venga risolto da terzi (nella stragrande maggioranza dei casi, dalle società di distribuzione, ma può accadere che il disservizio sia stato generato anche da soggetti terzi quali a mero titolo esemplificativo i responsabili del servizio postale) nel periodo strumentale all’elaborazione del riscontro richiesto dal TIQV. In questi casi, quindi, la pratica rientrerebbe nel monitoraggio ai fini della graduatoria, ma di fatto non sarebbe legata ad un’inefficienza del venditore anche se le eventuali inefficienze nel fornire riscontri e, in generale, il potenziale conseguente “danno d’immagine” per una performance non in linea con gli standard, sarebbero attribuiti esclusivamente al venditore, essendo l’interfaccia del cliente finale e l’unico operatore soggetto a graduatoria pubblica.

RISPOSTE AI SINGOLI QUESITI

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

Per quanto riguarda le modalità di calcolo dell’Indice di reclusività I_R , si osserva che ponendo al denominatore solo il numero di clienti presenti al 30 giugno o al 31 dicembre del semestre di riferimento per ciascun segmento (BT domestici, BT non domestici, BP domestici ecc...), si tralascia di dimensionare opportunamente il fenomeno della reclusività scaturita da clienti comunque serviti nel semestre, anche se solo per parte dei sei mesi.

Stante le criticità dei processi di *switching*, tuttora in essere come meglio rappresentato nelle considerazioni generali, e la complessità di altre attività quali le disattivazioni delle forniture, potrebbe essere opportuno considerare al denominatore dell'indice I_R la **base clienti lorda**, cioè comprensiva di tutti i clienti (anche ormai non più contrattualizzati) per i quali si è gestita una pratica di reclamo. Questo accorgimento consentirebbe di evitare, ad esempio, che ad un reclamo scritto presentato da un cliente servito solo fino al mese di gennaio di un semestre, non corrisponda la rispettiva valorizzazione anche al denominatore (come voce cliente, ovviamente). Si ricorda, infatti, che secondo quanto indicato nelle FAQ pubblicate da parte di AEEG per quanto riguarda il TIQV, i venditori sono tenuti a classificare come reclami scritti tutte le segnalazioni che afferiscono ad un "*disservizio relativo al periodo in cui il cliente era contrattualizzato*", ma secondo quanto proposto per il calcolo dell' I_R nel Documento, in questi casi non si troverebbe il corrispettivo numerico nel denominatore, considerato che il cliente non sarebbe rilevato a fine semestre stante l'assenza di un contratto attivo. Considerando una base clienti lorda, al contrario, il valore di I_R sarebbe calcolato in modo equo, visto che registrerebbe anche la reclusività dei clienti usciti/in uscita che quasi sempre, ricevuta la fattura di cessazione, si rivolgono al venditore uscente per contestare (ad esempio) il valore della lettura di *switching* anche se il contratto è stato ormai concluso.

Con riguardo, invece, a quanto sostenuto da AEEG al punto 5.8 del Documento, si osserva che può essere teoricamente condivisibile la teoria secondo la quale le "*problematiche generali di funzionamento del mercato*", siano in modo più o meno equo ripartite su tutti i venditori. Tuttavia, occorre sottolineare che l'"*effetto reputazione*", viene scontato solo ed esclusivamente sull'immagine delle società di vendita (tutte, come nella tesi AEEG), stante la pubblicazione di indicatori che misurano anche la reclusività scaturita proprio dalle citate problematiche generali.

Con riguardo agli indicatori I_{CR} e I_{TR} , invece, e a quanto descritto al punto 5.13, si rileva che il calcolo degli indicatori non può prescindere (soprattutto se effettuato su base semestrale) dal considerare, per le segnalazioni pervenute a fine semestre, le rispettive risposte date nel pieno rispetto degli standard specifici di AEEG (40 giorni solari), ma

necessariamente "extra-semester". Si osserva, peraltro, che un monitoraggio del solo indicatore I_{CR} su 4 mesi (invece di 6) comporterebbe, di fatto, il monitoraggio delle performance per solo 8 mesi su 12, compromettendo anche la bontà dell'indicatore IRR che andrebbe a confrontare su orizzonti temporali disomogenei i diversi indicatori. Per questi motivi riteniamo necessario calcolare i citati indicatori prevedendo che siano considerati non solo i riscontri forniti all'ultimo giorno del semestre, ma anche quelli trasmessi fino al 40° giorno solare successivo, termine utile per rispondere (nel pieno rispetto dello standard specifico del TIQV) all'ultimo reclamo pervenuto il 31 dicembre o il 30 giugno.

Solo se si disponesse il calcolo degli indicatori e il monitoraggio del TIQV con cadenza annuale, si dimezzerebbe la distorsione descritta e potrebbe risultare accettabile limitarsi a considerare la fine dell'anno solare, calcolando l'andamento degli indicatori dal 1/1 al 31/12. Detta soluzione, peraltro, sarebbe anche coerente con la stagionalità del mercato gas, per la quale i periodi di consumo (non avendo una distribuzione costante durante l'anno) si concentrano solo sui mesi invernali e, di conseguenza, le segnalazioni dei clienti manifestano dei picchi proprio alla fine del periodo invernale, rendendo disomogenee le performance tra primo e secondo semestre. Il monitoraggio semestrale, pertanto, restringendo il periodo oggetto di monitoraggio, tende a penalizzare i venditori che operano prevalentemente nel mercato gas, proprio in ragione della distribuzione dei picchi di segnalazione per una parte esigua 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?

eni condivide la proposta.

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 la formulazione della graduatoria finale che, come meglio rappresentato nelle considerazioni generali non può prescindere dall'attribuzione anche di punteggi qualitativi, il Documento non affronta le possibili soluzioni per poter sintetizzare in un unico indicatore globale i risultati raggiunti dal venditore sia sotto il profilo quantitativo (indicatore IRR) sia sotto il profilo qualitativo (punteggi aggiuntivi), tema che a nostro avviso deve essere oggetto del confronto richiesto tra venditori e AEEG. Si rimanda, pertanto, la valutazione circa la congruità dei pesi assegnati ai tre indici e delle modalità di interazione degli stessi con i punteggi aggiuntivi, al confronto richiesto tra gli operatori e AEEG.

Dal punto di vista, invece, delle modalità di pubblicazione della graduatoria, potrebbe essere utile definire le performance dei singoli venditori mettendole in relazione alla performance migliore del settore.

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.

Fermo restando le categorie di clienti per le quali si intende disporre la pubblicazione della graduatoria di cui al punto 5.17, si suggerisce, stante la complessità dei fenomeni rappresentati e l'esigenza di semplicità del messaggio informativo collegato alla graduatoria anche a vantaggio dei clienti, di limitarsi alla pubblicazione di due sole graduatorie, una per il mercato libero, una per il mercato tutelato.

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?

Per quanto riguarda la pubblicazione di graduatorie distinte per i reclami semplici e complessi, come chiarito anche nelle considerazioni generali, **eni** ritiene indispensabile che la comparazione tra venditori (senza alcuna facoltà, per avere lo stesso trattamento per tutti gli operatori) avvenga solo per i reclami semplici che costituiscono i soli che riguardano (quasi) esclusivamente tematiche di competenza del venditore stesso.

Q6: Siete d'accordo sulla possibilità di inserire ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo? Se no, per quali motivi? Q7: Oltre a quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?

eni, come insegna l'esperienza dei *call center*, ritiene indispensabile che la rappresentazione della graduatoria sulla gestione dei reclami consideri anche i servizi offerti per ridurre le criticità legate al rapporto con il cliente, migliorando la sua autonomia nel colloquio con il venditore strumentale proprio alla gestione del rapporto contrattuale.

Con particolare riguardo alla gestione reclami, si riassumono di seguito a mero titolo esemplificativo (richiamando anche alcune proposte di AEEG indicate al punto 5.23 del Documento), alcune voci che a nostro avviso devono essere considerate per i punteggi aggiuntivi, il cui "valore aggiunto" e conseguente punteggio dovrà essere attentamente valutato nell'ambito del confronto fra AEEG e operatori:

#	PUNTEGGI AGGIUNTIVI <i>Caratteristiche qualitative per il servizio di gestione reclami</i>
1	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31/12 dell'anno precedente la rilevazione dei dati
2	Iniziative congiunte con le Associazioni dei consumatori avviate e/o attive nel semestre
3	Disponibilità della documentazione contrattuale sulle offerte commercializzate sul sito Internet del venditore
4	Messa a disposizione sul sito Internet del venditore del modulo prestampato per l'inoltro dei reclami
5	Possibilità di inoltrare i reclami dei clienti finali tramite il sito Internet del venditore
6	Possibilità di inoltrare i reclami da parte delle Associazioni dei consumatori tramite il sito Internet del venditore
7	Consultazione della bolletta dal sito Internet del venditore

8	Possibilità di trasmettere l'autolettura tramite il sito Internet del venditore
9	Possibilità di trasmettere l'autolettura tramite <i>call center</i> /IVR/Sportelli
10	Possibilità di richiedere la rateizzazione dei consumi tramite il sito Internet del venditore
11	Possibilità di richiedere la rateizzazione dei consumi via <i>call center</i> /IVR/Sportelli
12	Possibilità di richiedere una rettifica di fatturazione via <i>call center</i> /Sportelli

San Donato Milanese, 20 aprile 2011

Spett.le Autorità per l'Energia elettrica e
il gas
Direzione Consumatori e Qualità del
Servizio
Piazza Cavour, 5
20121 Milano
e-mail: consumatori@autorita.energia.it

Oggetto: osservazione circa graduatoria comparativa sulla gestione dei reclami dei consumatori di energia DCO 6/11

Premessa

Riteniamo non rinviabile la definizione e pubblicazione dei documenti che consentono a tutti i soggetti interessati ed in particolare alle Associazioni dei Consumatori di monitorare le criticità e la competizione sulla qualità delle prestazioni imprenditoriali.

La trasparenza dei fattori competitivi e la disponibilità di dati ufficiali consentono l'incremento delle informazioni necessarie per far svolgere ai consumatori un ruolo attivo per la promozione della concorrenza nel mercato dell'elettricità e del gas.

Osservazioni puntuali

Si condividono gli indicatori di Reclamosità e Tempestività mentre per quello relativo alla Capacità di Risposta si ritiene che solo in fase di prima applicazione è giustificato il riferimento ai primi quattro mesi del semestre a cui è riferito il punteggio e la conseguente graduatoria. Pertanto si propone che l'indicatore ICR a partire dal secondo semestre di applicazione della graduatoria sia costituito da una rilevazione di sei mesi seppur disallineati rispetto al semestre degli altri indicatori in quanto coprirebbe gli ultimi due mesi del semestre precedente ed i primi quattro mesi di quello di riferimento. Una soluzione di questo tipo tende a scongiurare comportamenti strumentali dei venditori tesi a concentrare nei due mesi esclusi dalla rilevazione dello ICR le iniziative caratterizzate da interpretazioni fantasiose delle norme.

Riteniamo necessario che il pubblico interessato disponga di un quadro sufficientemente adeguato di come le imprese di vendita intendono e praticano la competizione e la concorrenza nel mercato elettrico correlandole alla priorità da attribuire al cliente in ragione del suo diritto di destinatario di un servizio di primaria necessità.

In ragione di tale considerazione proponiamo l'adozione di un ulteriore indicatore che partendo dal numero di richieste d'informazione pervenute in ciascun mese

determini un valore di inviluppo su base semestrale strutturato in modo da poter essere correlato ai tre indicatori proposti.

L'indicatore da noi ipotizzato dovrebbe evitare che restino in ombra le classificazioni improprie come richieste d'informazioni dei reclami non correttamente formulati ed in particolare quelli "guidati" dai venditori con l'uso della modulistica cartacea e/o dei moduli elettronici resi disponibili sui loro siti web. D'altronde si fa presente che un considerevole afflusso di richieste d'informazioni in un determinato arco temporale è comunque indice di un'operazione dell'impresa che suscita tali perplessità e preoccupazioni nei consumatori da attivarne l'interesse e l'accettazione dell'onere della redazione e spedizione di uno scritto relativo a tematiche oggettivamente complesse.

L'altro indicatore che sarebbe opportuno adottare, per dare qualità alla gestione dei reclami, dovrebbe aiutare a valutare la completezza e utilità della risposta fornita dal venditore con una sorta di autocertificazione implicita che sia potenzialmente controllabile agevolmente e pertanto monitorabile. Riteniamo che potrebbe rispondere a tale finalità l'adozione di un indicatore parametrato sul numero di risposte contenenti la risoluzione del problema posto con il reclamo inviato dal cliente rapportandolo al numero totale di reclami.

Tenendo anche conto delle considerazioni sopra sintetizzate riteniamo che dovrebbe essere rivista la formula per il calcolo del punteggio finale in quanto quella proposta nel documento attribuisce un peso eccessivo alla genericità dell'indice di Reclamosità che, a nostro parere, non dovrebbe avere un peso superiore al 30-35% volendo attribuire un valore di qualità operativa al punteggio finale.

Si condividono le restanti proposte richiamate negli spunti di consultazione.

Roma, 20.04.2011

Il Responsabile Settore Energia
Giuseppe Colella

Alla cortese attenzione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

e-mail: consumatori@autorita.energia.it

Milano, 22 aprile 2011

Oggetto: Osservazioni Federestrattiva S.p.A. al documento di consultazione DCO 6/11 in tema di “pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas” – scadenza osservazioni: 20 aprile 2011.

Federestrattiva provvede a trasmettere in allegato osservazioni generali e puntuali alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per chiarimenti, si inviano i più cordiali saluti.

Cordiali saluti
Giuseppe Venditti
Segretario Generale
Federestrattiva



ALLEGATO

1. Premessa

Si desidera innanzitutto esprimere un apprezzamento nei confronti della Direzione Consumatori per aver organizzato lo scorso gennaio seminari tecnici relativi alla raccolta dei dati di qualità commerciale ai sensi del Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) ed avere accolto le richieste degli operatori di sospendere la pubblicazione delle graduatorie di “performance” di risposta ai reclami dei venditori, avviando un opportuno processo di consultazione.

In quest’ottica il presente documento rappresenta un primo utile passo finalizzato a superare le criticità già emerse in fase di compilazione dei dati di qualità da parte dei venditori, cui sarebbe opportuno facessero seguito ulteriori momenti di confronto finalizzati - come già avviene per la graduatoria dei call center - a tenere in adeguata considerazione nel calcolo del punteggio finale (IRR) anche elementi qualitativi sinora trascurati, quali ad esempio l’attivazione di procedure di conciliazione per risolvere le controversie.

2. Osservazioni

Con riferimento agli elementi specificatamente oggetto della consultazione si segnala quanto segue:

- a) In primo luogo si desidera segnalare la necessità di un riequilibrio dei pesi attribuiti da AEEG ai singoli indicatori che compongono il punteggio finali IRR. Tale indicatore è ottenuto con la seguente formula:

$$IRR=0,6*I_R+0,2*I_{CR}+0,2*I_{TR}$$

Dove,

$I_R = (1 - N_R / N_{UT}) * 100$ (calcolato sul semestre di riferimento) è l’indicatore di reclusività;

$I_{CR} = (N_{RR} / N_R) * 100$ (calcolato solo per i primi 4 mesi) è l’indicatore di capacità di risposta;

$I_{TR} = N_{RT} / (N_{RT} + N_{RFS}) * 100$ (calcolato sul semestre di riferimento) è l’indicatore di tempestività di risposta ai reclami.

Secondo la proposta AEEG il 60% del peso dell’indicatore IRR è quindi associato al cosiddetto indicatore di reclusività (I_R). Si ritiene opportuno che tale contributo - a fronte di un processo di liberalizzazione del mercato non pienamente maturo e di un contesto regolatorio ancora incompleto - sia ridimensionato alla luce di persistenti asimmetrie esogene che possono penalizzare il livello di performance dei diversi fornitori (comunque significativamente influenzato dalla necessità, per gli operatori,



di adeguarsi a frequenti e dettagliate disposizioni normative emanate da AEEG con riferimento alla regolamentazione della vendita al dettaglio). Il riferimento, nello specifico, è a due aspetti:

- attualmente, data la numerosità dei distributori e la non ancora completa standardizzazione dei flussi informativi tra distributori e venditori, un fornitore che operi in un ambito territoriale interessato da più distributori si trova, di fatto, a dover gestire un numero maggiore di reclami rispetto a quelli gestiti da un venditore che operi “storicamente” nell’ambito di una singola impresa di distribuzione;
- la numerosità dei reclami è in generale inversamente correlata al livello di conoscenza del marchio del venditore; operatori che possono avvantaggiarsi di un marchio “storico” risultano quindi beneficiati.

Al ridimensionamento del peso dell’indicatore IR dovrebbe far seguito un incremento del contributo *dell’indicatore di tempestività nella risposta (ITR)*, significativamente rappresentativo della qualità della performance del fornitore nella gestione dei reclami (dare riscontro al reclamo di un cliente è in qualche modo un atto dovuto, mentre la tempestività della risposta è effettivo indice di qualità).

b) L’*indicatore di capacità di risposta (ICR)* a nostro avviso dovrebbe essere calcolato sullo stesso arco temporale degli altri due indicatori (quindi su tutto l’arco temporale del semestre). Per ovviare alla corretta obiezione fatta dall’Autorità al punto 5.12 del documento¹, si propongono due soluzioni:

- la prima, preferibile, consisterebbe nell’effettuare una rilevazione annuale (come avviene in altri paesi europei, quali la Romania, citata anche nel presente documento come un caso di studio da ERGEG) e non più semestrale, prevedendo come scadenza per l’invio dei dati al regolatore il 31 marzo dell’anno ‘n+1’ (scadenza già prevista per i distributori dei due settori per comunicare i dati di qualità commerciale). Ciò consentirebbe ai venditori di includere nel questionario sulla qualità anche le risposte date nei tempi previsti dallo standard specifico² a tutti i reclami ricevuti verso la fine di dicembre dell’anno ‘n’;
- la seconda manterrebbe invece una rilevazione semestrale, prevedendo tuttavia l’inclusione delle risposte ai reclami relativi al semestre di riferimento formulate entro le scadenze del 10 agosto dell’anno ‘n’ e del 10 febbraio dell’anno ‘n+1’ se la rilevazione dei dati si riferisce rispettivamente al primo semestre o al secondo semestre dell’anno ‘n’.

¹ L’obiezione consiste nel fatto che oggi il TIQV prevede che la raccolta dei dati fotografi la situazione dei reclami ricevuti nel semestre e poiché il venditore ha 40 giorni di tempo per rispondere a tali reclami, tutti quei reclami pervenuti verso la fine del semestre a cui il venditore potrà dare risposta nei tempi fissati dall’AEEG, ma ricadenti oltre tale semestre non verrebbero tenuti in considerazione nel calcolo dell’indicatore riferito alla capacità di risposta, penalizzando i venditori che ricevono punte di reclami verso la fine del semestre.

² Pari a 40 giorni solari (art.14 del TIQV), pena il pagamento di un indennizzo automatico base di 20 euro da riconoscere al cliente nella prima fattura utile (art. 18 del TIQV).



- c) nella formula dell'IRR occorrerebbe, come avviene per il calcolo del punteggio della qualità dei call center³, inserire un punteggio aggiuntivo che tenga conto sia di elementi qualitativi legati alla gestione del reclamo (quali, ad esempio, l'utilizzo di procedure di conciliazione, la messa a disposizione di moduli prestampati sul sito per inoltrare il reclamo, la tempestività di risposta alle richieste scritte di informazione, ecc.) che di customer satisfaction. Riguardo a quest'ultimo aspetto potrebbe essere opportuno, in analogia con quanto effettuato con riferimento alla qualità dei call center, prevedere l'assegnazione di un punteggio ai venditori in base agli esiti di una valutazione della customer satisfaction, effettuata da una società terza, per conto del regolatore, sulla base di un campione di reclami forniti dai venditori.

La formula dell'IRR potrebbe essere modificata di conseguenza:

$$IRR = 0,3 * I_R + 0,1 * I_{CR} + 0,3 * I_{TR} + 0,3 * I_Q$$

Dove I_Q è l'indice sintetico di qualità e di customer satisfaction da dover meglio specificare.

- d) si ritiene inoltre utile sia calcolato e reso pubblico non solo l'indice IRR calcolato per categoria di clienti, ma anche un IRR globale del fornitore ottenuto come media ponderata (i cui pesi potrebbero essere riferiti al numero dei clienti o ai reclami pervenuti) dei singoli IRR.
- e) Si ritiene che debbano essere oggetto di valutazione ai fini di una valutazione comparativa della performance i reclami complessi, cui il venditore non è in grado di dare riscontro senza il coinvolgimento del distributore; non si ritiene infatti corretto che le performance di qualità del fornitore possano essere inficiate da inottemperanza del distributore coinvolto.
- f) A nostro avviso nel costruire la graduatoria si potrebbe tener conto anche dei tempi medi di risposta ai reclami (essendo, tra l'altro, un elemento specificamente disciplinato da AEEG). Non si intravede un consistente rischio di accelerazione dei tempi di risposta a scapito dell'esaustività della stessa perché ciò genererebbe ulteriori altri reclami, a detrimento della qualità del servizio e del relativo indice di performance.

³ Art. 32 del TIQV.

Alleg. al prot. n. 685/2001/E/M/AM del 20/04/2011

Osservazioni FederUtility

DCO 6/11

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

Federutility intende manifestare in primo luogo apprezzamento per l'apertura della presente fase di consultazione in quanto, come evidenziato dalla stessa Federazione in occasione della Lettera inviata agli uffici dell'Autorità il giorno 15 febbraio u.s. (Prot. Federutility n. 313/2011/E/M), si ritiene che in tale sede possa trovare spazio un confronto sulle criticità operative e sulle indicazioni metodologiche capace di portare alla condivisione di soluzioni che promuovano la concorrenza tra gli Operatori e la trasparenza dei mercati.

In questo senso, la Federazione auspica che le difficoltà registrate sinora, e che hanno indotto l'Autorità a posticipare la pubblicazione delle graduatorie sulla performance di risposta ai reclami scritti relative all'anno 2010, così come previsto dal TIQV, possano essere superate con la collaborazione delle Imprese di vendita, le quali si rendono disponibili fin d'ora. La graduatoria deve infatti essere uno strumento che guidi il cliente ad una scelta consapevole. In tal senso però appare fondamentale che la conoscenza delle metodologie di classificazione e degli indicatori utilizzati sia propedeutica alla pubblicazione delle graduatorie, e quindi si ritiene opportuno che agli Operatori venga lasciato il tempo necessario per indirizzare le proprie scelte strategiche ed aziendali in funzione di quanto verrà deciso, nonché per implementare una riclassificazione dei dati in loro possesso in modo da consentire un invio omogeneo e puntuale dei dati.

Pertanto, si ritiene che il semestre di riferimento dovrebbe essere quantomeno quello successivo alla definizione degli indicatori, e quindi la pubblicazione delle graduatorie potrà avvenire al più presto nel corso del 2012; ad ogni modo, si ritiene che i dati per la graduatoria dovranno attenersi a quelli già dichiarati dall'esercente ai sensi del TIQV e non dovranno richiedere ulteriori scadenze o rielaborazioni delle informazioni, che, in considerazione della rigidità dei sistemi aziendali nell'estrazione dei dati, si rivelerebbero critiche.

A nostro parere, anzi, in un'ottica di semplificazione delle procedure e senza uno svantaggio arrecato ai consumatori, l'invio dei dati e la loro pubblicazione potrebbe essere annuale, e non più semestrale; tale sistema avrebbe il pregio infatti di garantire una maggiore solidità ai risultati, dal momento che un solo semestre potrebbe dare un'evidenza troppo parziale e quindi causare un trend instabile delle performance, ed al tempo stesso non rappresentare alcuna penalizzazione per le esigenze dei clienti.

Fatto salvo quanto sopra, si intende cogliere l'occasione della presente consultazione per evidenziare l'opportunità di procedere ad una riflessione sul TIQV nel suo insieme, che potrebbe portare ad un aggiornamento del Testo nel suo complesso, a garanzia di una maggiore organicità e coerenza delle sue parti; in questo caso, la definizione degli indicatori e la conseguente pubblicazione delle graduatorie sarebbero inclusi in un quadro più ampio che prenderebbe in considerazione anche aspetti strettamente connessi alla tematica in oggetto, come *in primis* la disciplina della rendicontazione dei reclami.

Inoltre, si intende richiamare l'attenzione su alcuni aspetti che sono stati alla base dell'impossibilità di procedere sinora alla pubblicazione delle graduatorie, per i quali si rende necessario un chiarimento puntuale che prevenga ulteriori disomogeneità interpretative: sotto il profilo della classificazione dei clienti, infatti, nella proposta contenuta nel Documento in oggetto non vengono contemplate le categorie di "cliente multisito" e "cliente *dual fuel*", presenti invece

nelle precedenti raccolte dati, le quali rivestono una discreta rilevanza dal punto di vista della tipicità commerciale, ed il cui conteggio è rilevante ai fini del calcolo degli indici.

Si intende infine segnalare una valutazione non condivisibile presente al punto 5.8 del DCO in esame, relativa alla correlazione tra qualità nella risposta dei reclami e le graduatorie già implementate sul servizio di *call center* aziendale; per alcune tipologie di richieste telefoniche gli operatori sono infatti tenuti ad avviare procedure (nello specifico, la M01 e la M02) che di fatto prevedono la presentazione di un reclamo scritto da parte del cliente, e sarebbero quindi, contrariamente a quanto sostenuto nel Documento, alla base di una maggiore incidenza sull'indicatore dei reclami, a maggior ragione laddove l'indice IR dovesse assumere un peso preponderante, così come proposto.

- Q1** *Si condividono gli indicatori proposti? Se no, per quali motivi? Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilizzati e con quali motivazioni?*
- Q2** *Condividete la scelta di non utilizzare, al fine di costruire la graduatoria, i tempi medi di risposta ai reclami? Se no, per quali motivi?*
- Q3** *Si condivide la formula per il calcolo del punteggio finale? Se no per quali motivi? In particolare, si ritengono congrui i pesi assegnati per ciascun indice? Se no, per quali motivi?*

Si intende confermare la perplessità espressa nella già richiamata comunicazione agli uffici dell'Aeeg del 15 febbraio u.s. relativamente all'adozione dell'Indice di reclusività (IR), dal momento che non risulta rappresentativo della performance aziendale nella risposta ai reclami, bensì di una più generale propensione alla presentazione degli stessi, che in alcuni casi può anche essere dimostrazione di un elevato grado di maturità del mercato.

Tale indice infatti si configurerebbe come un indicatore solamente nel caso in cui dovesse raggiungere certi livelli che espliciterebbero una situazione di oggettiva criticità riscontrata dai clienti finali.

Tuttavia, come del resto suggerito da ERGEG nel documento citato all'interno del DCO 6/11, l'indice quantitativo dei reclami rappresenta una base da utilizzare, purché venga affiancata da un set di indicatori caratterizzanti delle performance dei venditori.

In quest'ottica, l'inclusione dell'IR risulta condivisibile se ad esso viene assegnato un peso minore ai fini del calcolo dell'indice complessivo IRR, e comunque non eccedente il 30% dello stesso.

In considerazione di quanto appena espresso, la nuova formula potrebbe a nostro avviso essere:

$$\text{IRR} = 0.3 \cdot \text{IR} + 0.3 \cdot \text{ICR} + 0.3 \cdot \text{ITR} + 0.1 \cdot \text{ITMR}$$

dove ITMR rappresenta i tempi medi di risposta ai reclami.

Tale ultimo indicatore infatti, sebbene non dovrebbe a nostro avviso rivestire un peso eccessivo nella ponderazione, tale da spostare il focus della competizione dagli aspetti qualitativi a quelli di velocità di risposta, per i quali invece consideriamo assolutamente prioritaria la valutazione sul rispetto degli standard fissati dall'Autorità, può apportare un elemento ulteriore comunque meritevole di essere incluso nella classificazione.

Infatti, assumendo il caso limite di una risposta che arrivi il giorno D (dove D è la scadenza prevista dallo standard) e di un'altra che perviene al cliente finale nel giorno D+1, la differenza per quest'ultimo appare marginale, mentre l'Impresa di vendita nel secondo caso non solo viene sanzionata economicamente, ma è anche penalizzata nella graduatoria; inoltre, la risposta del reclamo tempestiva, ad esempio all'interno della settimana del ricevimento, che per il cliente assume il valore di un servizio eccellente, in pratica sarà trattata alla stregua di quella arrivata al D e non sarà quindi espressione reale della qualità del servizio.

In questo senso, attribuire all'ITMR un valore pari al 10% dell'IRR appare giusto per includere un'ulteriore elemento qualitativo di giudizio, senza comunque falsare il *level playing field* della graduatoria.

Un aspetto critico appare inoltre la previsione per cui l'indice riferito alla capacità di risposta ai reclami (ICR) venga calcolato limitatamente ai reclami inviati nei primi 4 mesi del semestre di riferimento, in modo da tutelare il venditore che per le richieste dei rimanenti due mesi sarebbe ancora in grado di dare una risposta in conformità con le tempistiche previste dalla regolazione vigente; seppur risulti condivisibile la valutazione cautelativa dell'Autorità, si ritiene che la proposta effettuata risenta della mancanza dei dati relativi ad un terzo del periodo preso in esame, per i quali la performance del venditore rimarrebbe senza traccia.

Pertanto, al fine di migliorare l'attendibilità dell'ICR si potrebbe elaborare un sistema di rilevazione, che vada o a limitare il periodo di "buio" attraverso la pubblicazione annuale delle graduatorie (in modo da tralasciare due mesi su dodici, e non più su sei), oppure che prenda comunque in esame tutto il semestre, e quindi anche i reclami non evasi per ragioni fisiologiche e senza contravvenire gli standard previsti dalla regolazione; in quest'ultima ipotesi, si potrebbe lasciare all'analisi comparativa (e non dei valori assoluti) l'effettiva validità della graduatoria, ed in questo senso l'inclusione degli ultimi due mesi del semestre di riferimento non dovrebbe falsare le risultanze nei rapporti tra *competitor*.

Per quanto potrebbe rappresentare la soluzione più efficace, la previsione di un sistema *rolling*, per cui ad essere presi in esame sarebbero solamente i reclami per i quali sia prevista una risposta scritta all'interno del semestre di riferimento (quindi i primi 4 mesi del semestre S e gli ultimi 2 del semestre S-1), renderebbe necessarie modifiche impattanti per i sistemi aziendali, e quindi presenterebbe rilevanti criticità ad essere implementata nel breve periodo.

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.*

In virtù dell'opportunità di garantire un adeguato grado di chiarezza e semplicità di consultazione al cliente finale, si ritiene necessario che l'Autorità provveda ad effettuare, a valle della raccolta e dell'elaborazione dei dati inviati, un'aggregazione che dia evidenza più immediata delle risultanze, individuando per ogni settore i due cluster corrispondenti a mercato libero e tutelato. Questa modalità snellirebbe sicuramente una comunicazione già articolata, che nella proposta rappresentata nel DCO prevede dodici diverse tipologie (sei diversi cluster per ciascun tipo di reclami, semplici e complessi).

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?*

Sì, si ritiene che la comparazione dei dati sui reclami complessi non debba essere rappresentata, dal momento che la fruibilità dei dati relativi a tali reclami ai fini della valutazione della performance del venditore non risulta indicativa, non essendo compiutamente governabile dallo quest'ultimo.

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

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

Sì, in generale riteniamo che sia importante lasciare alle Aziende la possibilità di individuare le strade più opportune per addivenire ad un miglioramento del servizio offerto ai clienti.

In particolare, oltre a quelli individuati nel documento (modulo prestampato per i reclami, documentazione relativa a tutte le offerte commerciali, attivazione di procedure di conciliazione), si riterrebbe opportuna l'inclusione di alcuni ulteriori elementi quali:

- la presenza di sportelli sul territorio, ivi inclusi alcuni possibili indicatori quali la presenza dei moduli prestampati per i reclami presso tali punti, il tempo di apertura in relazione al numero di clienti etc...;

- funzionalità del sito Web aziendale (assistenza virtuale, sportello on-line, etc...);
- procedura di gestione dei reclami certificata da organismi indipendenti in tema di qualità;
- il rapporto tra il numero di richieste di conciliazione e il numero di reclami ricevuti;
- il punteggio della graduatoria sui call center;
- l'adozione di un Codice etico da parte dell'Azienda.

Si segnala tuttavia che non risulta chiaro nel Documento (punto 5.23) se la tali valori aggiuntivi vadano a sommarsi all'IRR fino ad punteggio complessivo che non superi i 100 punti, oppure se a non dover eccedere tale tetto sia la somma dei soli elementi aggiuntivi; in quest'ultimo caso, si evidenzia che ad essi sembrerebbe assegnato un valore non proporzionale agli indicatori oggetto della presente consultazione e che comunque, per non falsare la confrontabilità delle risultanze, dovrebbe comunque essere individuato un valore massimo raggiungibile.

RIF: S-AEEG/DCO 06-11/ag

Spett.le
AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
Direzione Consumatori e Qualità del servizio
P.zza Cavour n. 5
20121 Milano

Via servizio telematico interattivo
Via mail: consumatori@autorità.energia.it

Paderno Franciacorta, 19 aprile 2011

Oggetto: osservazioni e commenti FLYENERGIA SPA in relazione al Documento di consultazione n. 6/11 (Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas).

Spett. le Autorità,

con riferimento al documento in oggetto, con la presente desideriamo inviarvi alcune ns. osservazioni e commenti.

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

Si condividono gli indicatori proposti.

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

No, a parere della scrivente anche il tempo medio di risposta ai reclami andrebbe considerato ai fini della suddetta graduatoria, in quanto di evidente interesse per il cliente finale.
Un basso valore del tempo medio di risposta, tenuto conto del necessario rispetto di quanto previsto dagli art. 10 e 12 della delibera 164/08 in tema di contenuto minimo delle risposte motivate ai clienti, costituirebbe infatti un importante parametro per valutare globalmente la qualità ed efficienza del servizio di assistenza reso dall'esercente.

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?*

Non si condivide l'attuale valore attribuito ai singoli parametri per il calcolo del punteggio finale IRR.

In particolare, a parere della scrivente il valore attribuito all'indice di reclusività IR (pari allo 0,6 su un valore complessivo di 1) ai fini del suddetto calcolo, pur condividendo l'idea di assegnare a tale fattore un peso maggiore rispetto agli altri fattori, è comunque troppo elevato e/o non proporzionato rispetto ai valori ICR e ITR.
Ciò, anche in virtù del fatto che il fattore IR è altamente influenzato da variabili non soggette ad alcun controllo e/o responsabilità del venditore (quali ad esempio ritardi postali, ecc..), determinando così un certo margine di errore nell'attendibilità di tale dato.

La scrivente, pertanto, confermando l'idea di assegnare a tale fattore un peso maggiore rispetto agli altri, propone di modificare la formula per il calcolo del punteggio finale IRR come segue: $IRR = 0,4*IR+0,3*ICR+0,3*ITR$.

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 condivide la distinzione proposta per le graduatorie in base alle diverse tipologie di mercato (per il settore elettrico: domestici BT del mercato libero; domestici BT del mercato di maggior tutela; non domestici BT del mercato di maggior tutela; non domestici BT del mercato libero. Per il settore gas: clienti in bassa pressione del mercato tutelato; clienti in bassa pressione del mercato libero).

A parere della scrivente, tuttavia, tali graduatorie andrebbero altresì distinte in funzione del numero di clienti serviti formando così graduatorie distinte e di facile comparazione tra venditori con lo stesso bacino di clientela.

Proponiamo ad esempio i seguenti scaglioni:

- graduatoria per i venditori con n. clienti fino a 50.000 clienti/anno;
- graduatoria per i venditori con n. clienti compresi tra 50.001 e 250.000 clienti/anno;
- graduatoria per i venditori con n. clienti compresi tra 250.001 e 500.000 clienti/anno;
- graduatoria per i venditori con n. clienti superiore a 500.001 clienti/anno.

Il sistema attualmente proposto, infatti, determina un'unica graduatoria per tipo di cliente, rappresentata da un mero risultato percentuale dell'IRR e non distinguendo quindi tale risultato in funzione delle evidenti, differenti problematiche di gestione tra venditori con bacini di clientela difforni.

A parere della scrivente, pertanto, non si ritiene opportuna la aggregazione delle graduatorie.

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?*

Sì, appare opportuno limitare l'obbligo di comparazione ai soli reclami semplici e lasciare facoltativa quella dei reclami complessi.

I reclami complessi risultano già regolati dalla delibera 164/08 e di fatto interessano un numero esiguo di casi rispetto ai reclami semplici. Inoltre, stante l'attuale regolamentazione dei reclami complessi, appare inopportuno che essi possano influire sull'indice di qualità di un venditore, dato che dipendono unicamente da soggetti terzi.

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

Sì, potrebbe essere opportuno inserire ulteriori elementi di valutazione, anche di tipo qualitativo del servizio.

Q7) *Oltre ai quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?*

A titolo di esempio, si potrebbe valutare l'inserimento di un parametro volto a valutare la tempestività di risposta a richieste di informazioni da parte dello Sportello del Consumatore, che di norma conseguono ad una risposta già formulata dal venditore in merito ad un reclamo del cliente.

Confidiamo che le osservazioni fornite dalla scrivente possano risultare utili per una migliore definizione della normativa in esame.

Rimaniamo a disposizione per ogni ulteriore necessità o chiarimento.
L'occasione è gradita per porgere i nostri più distinti saluti.

FLYENERGIA S.p.A.
Area Legale
Dott. Alberto Galli



FLYENERGIA S.p.A.
Amministratore delegato
Ing. Luca De Rosa



DCO 06/11

PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

Osservazioni di GDF SUEZ Energie S.p.A.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

GDF SUEZ Energie intende esprimere il proprio apprezzamento circa la decisione dell'Autorità di sospendere la pubblicazione comparativa delle performance dei venditori al fine di raccogliere le indicazioni provenienti da questi ultimi per stilare una graduatoria che sia il più possibile fruibile ed utile per il cliente finale.

La scrivente ritiene che la graduatoria possa costituire per il cliente finale uno strumento a supporto della scelta del proprio fornitore di energia elettrica e gas solo se costruito in maniera tale da garantire un confronto equo ed obiettivo tra i vari operatori, evitando che possa veicolare informazioni fuorvianti, vista anche la risonanza mediatica e commerciale che potrebbe avere.

Tali considerazioni derivano in particolar modo da alcune situazioni oggettive presenti nel sistema gas/elettrico che possono incidere sulla costruzione della graduatoria, alterandone i risultati, come di seguito descritto.

Differenze tra mercato libero e tutelato

Si riscontra un maggiore impatto della gestione dei clienti liberi rispetto a quelli tutelati sulle performance di qualità commerciale dei venditori.

L'esperienza maturata come operatore orientato alla "customer acquisition", testimonia che il cliente del mercato libero espone solitamente l'azienda di vendita ad un maggiore rischio di reclami, rischio legato alle criticità tecnico-operative che il sistema (soprattutto quello gas) ancora sconta, in particolare in relazione allo switch ed al rapporto tra venditori e distributori.

Tutto ciò, unitamente al fatto che il cliente del mercato libero, generalmente più attento e con maggiori aspettative del cliente del mercato tutelato, può comportare una maggiore complessità dei reclami da gestire.

GDF SUEZ Energie S.p.A.

Società del Gruppo GDF SUEZ

Via G. Spadolini, 7 – 20141 Milano – Italia

Tel. +39 02 329031 – Fax +39 3290.3200

www.gdfsuez.it

Capitale sociale Euro 5.985.000 i.v.
Iscrizione al Registro Imprese di Milano e Codice fiscale/Partita IVA n. 13422890155 - Iscrizione al REA di Milano n. 1649230
Società con Socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GDF SUEZ Energia Italia S.p.A.

Queste considerazioni porterebbero ad ipotizzare, a parità di investimenti e sforzi nella qualità commerciale da parte degli operatori, dei risultati migliori sul mercato regolato rispetto al mercato libero. Un confronto diretto tra i due settori (libero e tutelato) potrebbe quindi avere un effetto negativo per lo sviluppo e la crescita del libero mercato, penalizzando proprio i venditori che stanno investendo molte risorse nell'attività commerciale.

Si evidenzia inoltre che i venditori generalmente utilizzano metodologie e strumenti unificati per trattare tutti i reclami che ricevono, sia relativi al mercato libero che tutelato, e quindi la performance del venditore nella gestione delle due tipologie di reclami è un valore medio tra le due fattispecie. Pertanto la suddivisione delle graduatorie tra libero e vincolato non risolve completamente il problema suddetto.

Differenze tra operatori locali e operatori nazionali

Si ritiene fuorviante il confronto diretto 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: ci riferiamo 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 geografici e di opportunità economica, non può essere replicata con la stessa intensità dagli operatori nazionali. Dato che un reclamo presentato "verbalmente" allo sportello non viene registrato, diversamente da quanto accade per quelli inviati in forma scritta, è probabile che gli operatori locali abbiano una "reclamosità" minore.
- Maggiore esposizione al rischio reclami dovuta all'acquisizione di nuovi clienti (vale il discorso fatto al paragrafo precedente);
- Maggior numero di distributori con cui interfacciarsi.

Per tale motivo si propone, fin dalla prima pubblicazione della graduatoria, l'adozione di opportuni elementi correttivi che tengano della dimensione locale/nazionale degli operatori, che saranno approfonditi nel prosieguo del documento.

In ragione di quanto esposto in termini di promozione della qualità come driver pro-concorrenziale, e visto anche il possibile impatto mediatico della classifica, si ritiene più opportuno proporre che la prima graduatoria relativa al **1° semestre 2011 funga come test di prova e non sia pubblicata, aprendo invece un apposito tavolo di lavoro tra AEEG e operatori**. Si ritiene infatti che solo dopo una fase di test ed una attenta analisi dei risultati, si possano prendere delle decisioni in merito ai driver e alle metodologie da utilizzare per la costruzione della graduatoria.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI 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 si condivide in linea generale la proposta di introdurre ulteriori fattori, non quantitativi, a cui assegnare dei punteggi aggiuntivi. Si propone pertanto, per esempio, un ulteriore indicatore (Indicatore Territoriale) che tenga conto della dimensione nazionale/locale degli operatori (per le motivazioni in tal senso si rimanda alle considerazioni espresse nel secondo punto delle Osservazioni Generali).

Tale indicatore potrebbe essere costruito su base regionale prevedendo per gli operatori un punteggio differente a seconda del numero delle regioni in cui si opera, per esempio:

- presenza in 1 regione = 0 pt
- presenza da 2 a 5 regioni = 0,5 pt
- presenza in più di 5 regioni = 1 pt

A tale indicatore poi andrebbe assegnato un suo proprio peso nella costruzione della classifica.

Accanto a tale Indice Territoriale, si potrebbero affiancare altri indicatori più qualitativi (per esempio servizi web caricamento reclami e/o altre iniziative di "customer care").

Si ritiene che tali indicatori debbano essere considerati sin dalla prima pubblicazione della graduatoria e che la loro struttura e il loro peso all'interno della graduatoria debba essere definito in sede del sopra proposto tavolo di lavoro.

Q2 Condividete 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?

Il peso da attribuire a ciascun indice proposto andrebbe valutato in sede di tavolo di lavoro, anche alla luce degli eventuali ulteriori indici di cui al Q1.

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 rimanda a quanto evidenziato nelle Osservazioni di Carattere Generale relativamente alla distinzione tra mercato libero e mercato tutelato, in termini di maggiore impatto della gestione dei clienti liberi rispetto a quelli tutelati sulle performance di qualità commerciale dei venditori.

Queste considerazioni porterebbero ad ipotizzare, a parità di investimenti e sforzi nella qualità commerciale da parte degli operatori, dei risultati migliori sul mercato regolato rispetto al mercato libero, risultato che, una volta pubblicizzato, rischierebbe di avere un effetto negativo sullo sviluppo del mercato libero penalizzando proprio i venditori che stanno investendo molte risorse nell'attività commerciale.

Si evidenzia inoltre che i venditori generalmente utilizzano metodologie e strumenti unificati per trattare tutti i reclami che ricevono, sia relativi al mercato libero che tutelato, e quindi la performance del venditore nella gestione delle due tipologie di reclami è un valore medio tra le due fattispecie. Pertanto la suddivisione delle graduatorie tra libero e vincolato non risolve completamente il problema suddetto.

Nel caso di graduatorie separate, si ritiene opportuno, al fine quantomeno di mitigare l'effetto distorsivo sopra descritto, che, per entrambe le classifiche, il ranking sia basato su un indicatore che valga sempre 100 per l'operatore che ottiene le performance migliori e che i punteggi degli altri operatori siano riproporzionati di conseguenza, evitando così la confrontabilità diretta dei due indicatori.

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?

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

Così come già segnalato nelle Osservazioni di Carattere Generale, la scrivente 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.



HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Viale Carlo Bertè Pichat 2/4 40127 Bologna
tel. 051.287.111 fax 051.287.525
www.gruppohera.it

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

Documento per la consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 16 marzo 2011, n. 6/11 (nel seguito: DCO n. 6/11), emanato nell'ambito dei procedimenti avviati con deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06, per quanto riguarda l'energia elettrica, e con deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07, per quanto riguarda il gas.

Osservazioni del Gruppo HERA

Osservazioni generali

Il Gruppo HERA intende sottoporre a Codesta Spett.le Autorità il proprio contributo alla consultazione in epigrafe, nei termini che seguono.

Si rappresenta, preliminarmente, che **il Gruppo HERA concorda con gli obiettivi rappresentati dall'Autorità nel DCO 6/11, ed in particolare sulla necessità di implementare un set di indicatori da utilizzare ai fini della migliore comparazione delle performance dei venditori che tenga, dunque, in debita considerazione anche quegli elementi, qualitativi, che possano intercettare ulteriori profili rilevanti rispetto a quelli che si possono desumere da un monitoraggio di dati esclusivamente quantitativi.**

In particolare, si valuta senz'altro positivamente la prospettata intenzione di inserire ulteriori elementi da valutare, tali da consentire di apprezzare anche le misure che gli esercenti implementano al fine di garantire alla propria clientela una più ampia assistenza tesa a far fronte alle problematiche dalla stessa rappresentate (si rinvia, in ordine alle analitiche proposte che si intendono formulare in proposito, alle Osservazioni puntuali rese agli Spunti di consultazione Q6 e Q7).

Si ritiene, infine, opportuno sin d'ora evidenziare che la dichiarata finalità di pervenire alla migliore comparazione delle performance dei venditori postula una adeguata ponderazione dei vari parametri ed elementi di valutazione (come detto, non solo quantitativi ma anche qualitativi) che si intendono considerare: in tale ottica si esprime sin d'ora perplessità in ordine al peso relativo, a nostro giudizio eccessivo, che, nel contesto del DCO 6/11, si propone di

attribuire al c.d. Indicatore di reclusività I_R (per le puntuali considerazioni in proposito, si rinvia alla risposta resa allo Spunto di consultazione Q.3).

Osservazioni puntuali

Spunto per la consultazione Q1: Si condividono gli indicatori proposti? Se no, per quali motivi? Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilizzati e per quali motivi?

Si ritiene che gli indicatori proposti siano in linea di principio condivisibili, ma si propone, di seguito, una serie di integrazioni al fine di evitare alcune criticità e distorsioni che, in caso contrario, a nostro giudizio potrebbero verificarsi per effetto della loro implementazione nei termini proposti nel DCO 6/11:

- **In merito all' *indicatore di capacità di risposta* I_{CR} .**

Il rapporto tra il numero di risposte date nel semestre di riferimento e il numero di reclami ricevuti nello stesso semestre potrebbe essere in alcuni casi il risultato di una "bassa qualità" del semestre precedente, laddove il numero di risposte fornite risultasse superiore al numero dei reclami ricevuti; in buona sostanza, ciò sarebbe l'effetto di un'operazione di "recupero" dell'arretrato del semestre precedente.

Nel DCO 6/11 si propone che l'indicatore di capacità di risposta, ai fini delle risposte date, sia calcolato limitatamente alle risposte inviate e ai reclami ricevuti nei primi 4 mesi del semestre di riferimento.

Pur condividendo le ragioni che hanno condotto a formulare questa proposta, si ritiene che la sua implementazione potrebbe condurre a non intercettare 1/3 delle posizioni.

Al fine di evitare il rischio prospettato, si propone di considerare, ai fini del calcolo dei reclami ricevuti, il periodo composto dai primi quattro mesi del semestre di riferimento, più gli ultimi due mesi di quello precedente; per le risposte invece si propone di considerare tutto il semestre di riferimento.

- **In merito all' *indicatore di tempestività* I_{TR} .**

Non si concorda con la proposta di non utilizzare, ai fini della valutazione della tempestività, il tempo effettivo medio di risposta.

Poiché la finalità sistemica dell'intervento prospettato è quella di offrire al cliente finale informazioni relative alla capacità dimostrata da ciascun venditore nel far fronte alle problematiche che gli vengono prospettate, e poiché un riscontro delle stesse più tempestivo rispetto al tempo massimo assegnato all'esercente dalla regolazione rappresenta, per ovvie ragioni, elemento rilevante a tal fine, escluderne la rilevanza, secondo quanto prospettato, condurrebbe a fornire alla clientela una informazione inesatta

e, dunque, potenzialmente inidonea a consentire una scelta pienamente consapevole del fornitore.

In particolare, non intercettando *anche* il tempo effettivo medio di risposta ai reclami, si finirebbe per equiparare tra loro venditori che, pur presentando al limite una percentuale di risposte fuori *standard* eguale, potrebbero rispondere in tempi medi effettivi anche significativamente differenti tra loro.

La circostanza che si tenga conto anche dei tempi medi effettivi di risposta, poi, non appare, a giudizio dello scrivente, idonea a indurre gli esercenti a pregiudicare la qualità e la completezza del riscontro fornito al cliente, atteso che, come noto, Codesta Autorità ha da tempo implementato, con il TIQV, puntuali e precise disposizioni in materia, sul cui rispetto è chiamata a vigilare.

Si propone quindi che l'*indicatore di tempestività* I_{TR} venga opportunamente calcolato con una matrice sui cui assi compaiono sia il tempo medio effettivo di risposta sia la percentuale di c.d. fuori *standard*.

Spunto per la consultazione Q2. Condividete la scelta di non considerare, al fine di costruire la graduatoria, i tempi medi di risposta ai reclami?

Non si condivide la scelta prospettata nel DCO n. 6/11 a commento, per le ragioni declinate nella risposta allo Spunto di consultazione Q1, cui si rinvia.

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

Come già anticipato in sede di Osservazioni generali, si ritiene che il peso relativo assegnato all'indicatore di reclusività I_R (nella misura proposta di 0.6) sia eccessivo.

Tale conclusione emerge, del resto, come logica conseguenza sulla base delle valutazioni esposte o, comunque, richiamate nello stesso DCO n. 6/11 a commento (cfr. in particolare il punto 5.5), laddove pure si precisa che tale indice può fornire solo "... *una prima impressione del funzionamento del mercato*", cui si devono peraltro "... *affiancare altri indicatori ... in modo così da avere un quadro complessivo del mercato retail*".

A confermare il carattere, per così dire, non decisivo dell'indice di reclusività, è poi il documento dello *European Regulators Group for Electricity and Gas- ERGEG* "GPP on customer complaint handling, reporting and classification", laddove, nella parte introduttiva (paragrafo 1), si afferma che "*The raw data of "number of complaints" is not the only relevant information to evaluate the functioning of a market. A high level of complaints may indicate*

problematic issues, but it can also reflect the good functioning of a market where customers participate actively, being aware of their rights and therefore expressing their dissatisfaction when a difficulty occurs. Therefore, data on complaints should be analysed alongside other data.”

In particolare, emerge da tale autorevole contributo che la ricezione di un alto numero di reclami non necessariamente sarebbe correlata ad un'elevata ricorrenza di criticità, ma potrebbe anche essere conseguenza di un buon funzionamento di un mercato maturo, caratterizzato da elevata trasparenza e, dunque, piena consapevolezza da parte dei clienti delle loro prerogative (elementi, ci sia consentito evidenziare, che non sono necessariamente riscontrabili in modo uniforme presso tutti gli esercenti, se si considera che su tali assetti ben possono incidere anche quelle ulteriori misure qualitative che essi possono implementare, e sulle quali la stessa AeeG si sofferma nei punti 5.22 e segg. del DCO in esame).

Alla luce di tanto, si propone pertanto che il peso relativo da attribuire all'indice di reclusità sia diminuito a vantaggio degli altri indicatori previsti, e che essi siano riformulati come segue: nella misura di 0,4 per la reclusità – 0,3 per la capacità di risposta – 0,3 per la tempestività.

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

Dal momento che sono previste 12 graduatorie, tale numerosità ed articolazione di “informazioni” rischia di non essere agevolmente compresa dal cliente finale; per ovviare a tale paventato inconveniente, sarebbe opportuno creare una sorta di “tredicesima graduatoria”, costituita da un indicatore aggregato globale, con pesi relativi per ovvie ragioni opportunamente ponderati in ragione dell'incidenza di ciascuna delle graduatorie sottostanti, che sostanzialmente le riassume.

Spunto per la consultazione 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?

In relazione all'indice di reclusità, si ritiene che sia opportuno considerare sia i reclami semplici sia i reclami complessi; in relazione all'indice di tempestività e di capacità di risposta, solo i reclami semplici.

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

Come già anticipato in sede di Osservazioni generali, si concorda con quanto prospettato nel DCO n. 6/11 a commento circa la possibilità di inserire ulteriori elementi, di tipo qualitativo, cui assegnare ulteriori 100 punti aggiuntivi (portando, quindi, la “soglia massima” del punteggio attribuibile a 100+100).

Spunto per la consultazione Q7. Oltre a quelli proposti, quali altri elementi si potrebbero individuare?

Di seguito si declinano gli elementi la cui adozione si intende proporre:

- a) procedura reclami certificata
- b) tempo di sportello /n. clienti (minuti/cliente)
- c) moduli reclamo a sportello
- d) procedura conciliazione paritetica
- e) n. richieste di conciliazione/n. reclami (*100)
- f) punteggio call center
- g) pubblicazione del codice etico

Di seguito si espongono, partitamente per ogni elemento che si propone di considerare, alcune note esplicative a sostegno della proposta relativa al loro inserimento:

- a) l'esistenza di una procedura formalmente riconosciuta e certificata da parte di organismi indipendenti ed accreditati in qualità costituisce, per ovvie, ragioni un segnale di maggiore attenzione al tema reclami;
- b) l'ampiezza dei canali di comunicazione (e quindi l'offerta di strumenti di risoluzione dei problemi della clientela) messi a disposizione da parte dei venditori è parimenti un segnale di attenzione degli esercenti sul tema (come citato anche nel par. 5.8 del DCO n. 6/11 a commento). Quale indicatore a tal fine rilevante, si propone di utilizzare il numero di *“minuti medi annui dedicati a ciascun cliente sul canale sportelli”*, cioè: [n. minuti di apertura postazioni di sportello nell'anno / n. clienti]. Ai fini che occupano, si rappresenta che con l'accezione di “sportelli” si intendono i *“face to face contact point”*, indipendentemente dalla formula contrattuale che li lega al venditore.
- c) La disponibilità presso gli sportelli di moduli cartacei per sporgere reclami o richiedere informazioni è parimenti elemento rilevante ai fini dell'indagine;
- d) L'esistenza di un protocollo di intesa con le associazioni di consumatori per la conciliazione, da intendersi come “volontario”, e dunque ulteriore rispetto alle forme obbligatorie previste dalla normativa vigente.
- e) Quando la procedura di conciliazione preveda che possa essere invocata solo a valle di un reclamo a cui è stata data una risposta ritenuta insoddisfacente (o mancante nei

termini previsti), si ritiene che il minor rapporto $[[n. richieste di conciliazione] / [n. reclami]]$ possa indicare una maggior capacità del venditore di risolvere le problematiche a livello di reclamo, rendendo quindi inutile il livello successivo di conciliazione.

- f) una migliore performance del *call center* rappresenta anch'essa una possibilità di risoluzione problemi che "previene" i reclami.
- g) L'esistenza di un *codice etico* costituisce obiettivamente un segnale di attenzione anche verso i clienti, intesi come *stakeholders*.

Bologna, 18 aprile 2011

Registro: PROTOCOLLO , Prot.: [A] 010749 del: 18/04/2011

Oggetto: OSSERVAZIONI DCO 6/11

Mitt. e Dest.: MULTIUTILITY - verona;

Assegnatari Competenza: ITC;

Assegnatari Conoscenza:

Classifica: Informazioni e Reclami

Spett.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Direzione Consumatori e Qualità del Servizio

piazza Cavour 5 - 20121 Milano



AEEG PG.0010749/A - 18/04/2011

Verona, 13/04/2011

**OSSERVAZIONI AL DCO 06/11 "PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE
SULLA PERFORMANCE DI RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA
ELETTRICA E GAS"**

Prendiamo atto positivamente del fatto che l'Autorità abbia deciso di non procedere alla pubblicazione comparativa delle *performance* di risposta ai reclami da parte dei venditori, relativamente ai dati del secondo semestre 2010.

Risulta infatti condivisibile l'idea che: se i dati relativi al primo semestre 2010 presentavano alcune problematiche che non permettevano un corretta comparazione delle *performance*, i dati del secondo semestre sono soggetti agli stessi problemi di disomogeneità e non comparabilità.

Condividiamo la proposta dell'Autorità di creare degli indicatori che tengano conto, sia della quantità di reclami ricevuti dagli esercenti la vendita che della capacità e tempestività di risposta che questi sono in grado di garantire.

Spunti per la consultazione

Q1

Si condividono gli indicatori proposti

Q2

Si condivide la scelta di non pubblicare i tempi medi di risposta

Q3

Non si ritiene congruo il peso assegnato a ciascun indice nella formula per il calcolo del punteggio globale.

Si ritiene infatti che la quantità di reclami ricevuti dal venditore in alcuni casi possa anche non dipendere da fattori imputabili al venditore stesso, mentre la capacità di fornire risposta ai reclami dei propri clienti e la tempestività di risposta sono determinanti per valutare le *performance* dei venditori.

Anche in linea con le finalità del TIQV di tutelare il cliente nella sua esigenza di interlocuzione con il proprio fornitore, si considera maggiormente consona una distribuzione dei pesi che dia maggiore rilevanza alla capacità e alla tempestività di risposta.

Tenuto conto di quanto sopra, si propone la formula seguente:

$$IRR=0.2*IR+0.4*ICR+0.4*ITR$$

Q4

Si condivide la distinzione proposta per le graduatorie

Q5

Consideriamo opportuno non pubblicare le *performance* relativamente ai reclami che richiedono l'acquisizione di dati tecnici o informazioni dai distributori.

Considerato che la graduatoria si riferisce ai soli venditori di energia elettrica e gas, non si ritiene opportuno pubblicare dati che dipendono da problematiche che hanno origine presso il distributore.

Q6

Non si condivide l'idea di inserire ulteriori elementi non quantitativi cui assegnare un punteggio aggiuntivo.

Si ritiene infatti che la misurazione di tali elementi sia di difficile implementazione e che i dati ottenuti non sarebbero quindi omogenei e facilmente comparabili.

Restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti e cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Multiutility S.p.A.

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento

DCO 6/11

**"PUBBLICAZIONE COMPARATIVA DI GRADUATORIE SULLA PERFORMANCE DI
RISPOSTA AI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS"**



Milano, 20 aprile 2011

Si accoglie con favore l'avvio di un processo di consultazione da parte dell'Autorità in merito alla definizione degli indicatori di performance previsti dal TIQV.

Come già segnalato nella nostra comunicazione del 28 febbraio 2011, l'indicatore di reclusività proposto dall'Autorità nel seminario del 13 gennaio non sembrava particolarmente significativo in quanto non rappresentativo delle performance di risposta ai reclami scritti, pertanto si apprezza il suo superamento in favore di un indicatore che tiene conto anche della capacità del venditore di far fronte in modo tempestivo ai reclami pervenuti dai clienti.

Tuttavia si ritiene che l'indicatore proposto in consultazione assegni un peso ancora troppo elevato alla quantità di reclami pervenuti ad ogni venditore, è necessario pertanto che il peso di tale indicatore sia fortemente ridimensionato a favore degli indicatori rappresentativi della capacità del venditore di far fronte in modo tempestivo ai reclami pervenuti. Si può inoltre valutare l'introduzione di un ulteriore indicatore specifico rappresentativo dei servizi aggiuntivi offerti dai venditori correlati ad un livello di efficacia verificabile.

Inoltre si segnala che la consultazione non affronta il tema da noi segnalato inerente l'elevato grado di soggettività relativo alla classificazione delle richieste scritte pervenute da parte dei clienti. A tal proposito si ribadisce che in merito alla classificazione delle richieste scritte dei clienti finali esista un margine di incertezza che difficilmente potrebbe essere eliminato anche introducendo delle definizioni più puntuali o attraverso la predisposizione di una casistica di esempi che comunque non potrebbe mai essere completa. A titolo di esempio risulta spesso molto difficile distinguere un reclamo da una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. A tal proposito sembra necessaria una rivisitazione del TIQV con riferimento alla parte che disciplina la rendicontazione sui reclami e richieste scritte di rettifiche di fatturazione.

Sempre in tema di corretta individuazione dell'ambito di applicazione e per perseguire i richiamati requisiti di chiarezza, semplicità e neutralità delle informazioni, sarebbe opportuno che le graduatorie siano articolate solo per tipologia di mercato (libero e tutelato). Diversamente, pubblicando cioè graduatorie per segmenti di clientela si rischierebbe di far intendere, ingiustamente, alla collettività che le società di vendita pongono in essere comportamenti diversi e quindi discriminatori a seconda la tipologia di cliente servito. Ciò, oltre a non rispondere al vero per ovvi motivi di etica e di rispetto delle regole generali di mercato, è falso anche perché i processi aziendali dedicati alla gestione dei reclami sono identici e non fanno distinzione fra categorie di clienti.

Si ribadisce infine l'importanza del fatto che l'Autorità valuti e verifichi la significatività dei dati raccolti dai diversi venditori prima della pubblicazione di qualsiasi indicatore di performance, 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.