

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
115/2014/E/COM**

**ORIENTAMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DELLE
ATTIVITÀ RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DA PARTE DELLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**

Documento per la consultazione

20 marzo 2014

Premessa

Con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) ha stabilito di dare attuazione a quanto previsto all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico SpA, innovando le funzioni e i compiti dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello).

In relazione a tale innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello e con l'obiettivo di rendere più efficace l'attività di trattamento dei reclami, con deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, è stato approvato il Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami, entrato in vigore il 1° gennaio 2013, successivamente modificato con deliberazione 18 aprile 2013, n. 162/2013/E/com.

Nel primo anno di applicazione del nuovo Regolamento, che corrisponde altresì al primo anno del Progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015, sono state riscontrate alcune criticità che non consentono di raggiungere, in tutti i casi, l'obiettivo dell'efficacia nel trattamento dei reclami e che richiedono interventi correttivi.

Il presente documento viene diffuso per illustrare alcuni orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami svolte dallo Sportello e per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte con particolare riguardo alle modalità di presentazione del reclamo e ai canali di contatto con lo Sportello, alla puntualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, alla procedura per i reclami in tema di bonus sociale, alla qualità delle risposte fornite dallo Sportello e alla sua accountability.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro il **24 aprile 2014**. È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa potrà essere utilizzato l'apposito indirizzo di posta elettronica (consumatori@autorita.energia.it), allegando il file contenente le osservazioni.*

Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, i soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti sono da considerare riservate. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.

**Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente
indirizzo di posta elettronica:
consumatori@autorita.energia.it**

**Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico
Direzione Consumatori e Utenti**

piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02 65565263 fax 02 65565230
sito internet: **www.autorita.energia.it**

SOMMARIO

1.	Introduzione.....	3
2.	Principali criticità nell'attività di trattamento dei reclami da parte dello Sportello e aree di intervento	6
	<i>Volumi dei reclami e dei ritorni. Risposte degli esercenti.....</i>	<i>6</i>
	<i>Presentazione dei reclami e canali di contatto con lo Sportello.....</i>	<i>7</i>
3.	Qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello	9
	<i>Previsioni del Regolamento attualmente in vigore.....</i>	<i>9</i>
	<i>Attività conseguenti alle richieste di informazioni dello Sportello prive di riscontro o non esaustive</i>	<i>11</i>
	<i>Indicatori AR e PR. Primi risultati.....</i>	<i>12</i>
4.	Proposte per la razionalizzazione delle modalità di presentazione dei reclami e dei canali di contatto con lo Sportello	13
5.	Proposte per il miglioramento della puntualità e della qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello	14
	<i>Canali di comunicazione con gli esercenti e con il GSE.....</i>	<i>14</i>
	<i>Tempistiche di risposta degli esercenti e del GSE alle richieste dello Sportello</i>	<i>15</i>
	<i>Richieste di informazioni al distributore e utilizzo dei dati contenuti nel SII ai fini del trattamento dei reclami.....</i>	<i>16</i>
	<i>Rimedi in caso di risposte non risolutive.....</i>	<i>17</i>
	<i>Indicatore prestazionale comparativo relativo alle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello</i>	<i>18</i>
6.	Procedura speciale per reclami relativi al bonus sociale	21
7.	Qualità delle risposte dello Sportello e accountability	21

1. Introduzione

- 1.1 Ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. m), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) l'Autorità “[...] valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio”.
- 1.2 La direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE) e la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE), subito dopo aver sottolineato come la disponibilità di misure efficaci di risoluzione delle controversie per tutti i consumatori garantisca una maggiore protezione dei consumatori stessi, evidenziano che gli Stati membri dovrebbero predisporre procedure di trattamento dei reclami rapide ed efficaci. Gli articoli 3, comma 13, della direttiva 2009/72/CE e 3, comma 9, della direttiva 2009/73/CE prevedono che gli Stati membri debbano garantire che, a tal fine, sia predisposto un meccanismo indipendente come un mediatore dell'energia o un organismo dei consumatori. Gli Stati membri garantiscono un elevato livello di protezione dei consumatori e, per quanto riguarda almeno i clienti civili, le misure a tutela dei consumatori comprendono quelle che figurano all'Allegato I. Tale Allegato I prevede, tra l'altro, che si debba garantire che i clienti “beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami. In particolare, tutti i consumatori devono godere del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore di energia elettrica. Tali procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie devono consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi, affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo [...]”.
- 1.3 In attuazione delle citate direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, è stato emanato il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11), che prevede, all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico SpA (di seguito: AU) e vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle medesime direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.
- 1.4 L'Autorità ha dato attuazione alle citate disposizioni del d.lgs. 93/11: con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., per quanto riguarda il servizio di conciliazione, e con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com per quanto riguarda le previsioni dell'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami, continuando ad avvalersi di Acquirente Unico.
- 1.5 A tale proposito, occorre ricordare che il sistema di soluzione delle problematiche insorte tra clienti finali ed esercenti si articola in due fasi e che per ciascuna di tali fasi l'Autorità ha predisposto strumenti a tutela dei clienti finali:
 - a) la fase di reclamo all'esercente (venditore o distributore per quanto attiene ai servizi di distribuzione e misura), regolata dalle disposizioni dell'Autorità in tema di qualità commerciale dei servizi di vendita¹ e distribuzione dell'energia elettrica² e del gas³;

¹ Testo Integrato della qualità dei servizi di vendita, Allegato A alla deliberazione 164/08.

² Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11.

- b) la fase di reclamo di seconda istanza allo Sportello, attivabile dal cliente fronte di una mancata o insoddisfacente risposta in prima fase, in alternativa agli strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie (tra cui il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità e le conciliazioni paritetiche).
- 1.6 Pertanto, lo Sportello è oggi lo strumento con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza, compresi i reclami dei *prosumer*⁴, nei settori elettrico e gas, in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 93/11; lo Sportello svolge altresì la funzione di sportello unico grazie al quale i clienti hanno a disposizione tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie⁵.
- 1.7 A seguito dell'innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello, come delineati dal quadro normativo sopra descritto, l'Autorità ha approvato, con deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, un nuovo Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami (Allegato A alla medesima deliberazione, di seguito: Regolamento), che disciplina, tra l'altro:
- a) i compiti dell'Unità Reclami dello Sportello;
 - b) le modalità di presentazione dei reclami, definendo altresì i reclami incompleti e irregolari ed alcune fattispecie in cui il reclamo può essere presentato direttamente allo Sportello;
 - c) gli obblighi di risposta degli esercenti e del Gestore Servizi Energetici SpA (di seguito: GSE) alle richieste di informazioni dello Sportello e gli indicatori di qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello;
 - d) le modalità di comunicazione agli Uffici dell'Autorità da parte dello Sportello della reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti rimaste prive di risposta;
 - e) l'accesso dello Sportello ai dati contenuti nel Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) al fine di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami e delle richieste di informazioni di cui all'articolo 2, comma 2.2, della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 1.8 Il Regolamento è stato poi modificato con deliberazione 18 aprile 2013, n. 162/2013/E/com; le modifiche apportate riguardano, in particolare, il rapporto tra la procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extra-giudiziali di risoluzione delle controversie (ivi incluso il Servizio conciliazione clienti energia). Il provvedimento ha introdotto, in un'ottica di economicità e di non duplicazione delle procedure, ipotesi di inammissibilità e improcedibilità del reclamo laddove la medesima controversia oggetto del reclamo, sia già oggetto di un procedimento giustiziale o giurisdizionale o di una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com o di una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica.
- 1.9 Il Progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015 è stato approvato con apposito provvedimento attuativo che prevedeva, tra l'altro, che AU inviasse all'Autorità, entro il 28 febbraio 2014, una Relazione di verifica dei volumi e delle *performance* dello Sportello ai fini di un eventuale adeguamento del Progetto. Tale Relazione, al termine del primo anno di attuazione del Progetto operativo, evidenzia alcuni fenomeni che possono ostacolare il pieno

³ Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas.

⁴ Per "prosumer" si intende il soggetto che è al contempo produttore, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e cliente finale di energia elettrica.

⁵ In relazione alle due funzioni, lo Sportello è ad oggi strutturato in un Call Center e un'Unità reclami.

e soddisfacente raggiungimento dell'obiettivo dell'efficacia nel trattamento dei reclami dei clienti finali dei settori elettrico e gas.

- 1.10 Sono state altresì acquisite, nel corso del 2013, le segnalazioni e le osservazioni di associazioni di clienti finali e di esercenti circa possibili miglioramenti da mettere in campo, al fine del raggiungimento del comune obiettivo della risoluzione efficace ed in tempi ragionevoli delle controversie che insorgono tra clienti finali ed esercenti nell'ambito del rapporto di fornitura.
- 1.11 Va infine ricordato che, ad oggi, l'invio di un reclamo allo Sportello non comporta alcun costo diretto per i clienti che vi si rivolgono. Vi è tuttavia un onere indiretto, in quanto la copertura dei costi dello Sportello è assicurata dai conti qualità, alimentati sia tramite le penalità che gli esercenti pagano a fronte di livelli di qualità raggiunti non conformi a quelli previsti dall'Autorità, sia tramite le componenti tariffarie UC6 per l'energia elettrica ed RS per il gas. Ciò implica che, insieme all'efficacia, si debba perseguire l'obiettivo dell'economicità. Inoltre, si ritiene che un soggetto che opera in avvalimento per l'Autorità, debba essere dotato di opportune forme di *accountability* trasparente del proprio operato, coerenti con la tipologia di attività svolta.
- 1.12 Si reputano pertanto opportuni interventi volti al miglioramento della tempestività e dell'efficacia della tutela riveniente dal trattamento dei reclami, anche tenendo conto di alcune criticità, da superare, evidenziate dalle associazioni rappresentative dei clienti finali, nonché dagli esercenti.
- 1.13 Quanto sopra non esclude che l'Autorità, a fronte di segnalazioni dello Sportello relative a criticità specifiche o reiterate, attivi gli opportuni interventi di *enforcement*.
- 1.14 Con il presente documento per la consultazione (di seguito: DCO), che riguarda esclusivamente la fase di reclamo di seconda istanza di cui alla precedente lettera b) del paragrafo 1.5, l'Autorità intende esprimere i propri orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, anche tramite strumenti incentivanti/disincentivanti volti a garantire la qualità delle attività svolte dai vari soggetti coinvolti, con particolare riguardo a:
 - a) modalità di presentazione dei reclami e canali di contatto con lo Sportello;
 - b) qualità e tempestività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello;
 - c) procedura speciale relativa ai reclami in tema di bonus sociale;
 - d) trasparenza e *accountability* dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello.
- 1.15 Occorre infine precisare che gli interventi proposti riguarderanno il trattamento dei reclami rientranti nell'ambito di competenza dell'Autorità, così come risultante a valle del recepimento, nell'ordinamento italiano, della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle Direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE, che abroga le Direttive 85/577/CEE e 97/7/CE⁶.

⁶ Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 "Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante la modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE", pubblicato in GU Serie Generale n. 58 del 11-3-2014

2. Principali criticità nell'attività di trattamento dei reclami da parte dello Sportello e aree di intervento

Volumi dei reclami e dei ritorni. Risposte degli esercenti

- 2.1 Dalla Relazione di verifica dei volumi e delle *performance* inviata da AU il 28 febbraio 2014, emerge che nel primo anno di attuazione del Progetto operativo dello Sportello, relativo al triennio 2013-2015, si è verificato uno scostamento tra le previsioni di Progetto relative ai volumi di pratiche da lavorare e i volumi effettivi verificatisi, da imputarsi:
- ad un 4% in più, rispetto alle previsioni di Progetto, di nuovi reclami, provenienti da clienti finali più attenti alla spesa per energia e più informati circa l'esistenza e le funzioni dello Sportello;
 - ad un 59% in più, rispetto alle previsioni di Progetto, di c.d. "ritorni", ossia di risposte di clienti alle richieste di regolarizzazione-integrazione dei reclami irregolari e/o incompleti, ma soprattutto di risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.
- 2.2 Quanto sopra è illustrato nella Tabella 1, in cui si fa riferimento ai dati registrati nel 2013 per i reclami di tutti gli argomenti (fatturazione, contratti, qualità, mercato). Separatamente viene riportato l'argomento "bonus", anch'esso oggetto di crescita, anche se soltanto dagli ultimi due trimestri del 2013 ha superato le previsioni di Progetto. L'aumento dei volumi trova riscontro anche per i primi due mesi del 2014.

Tabella 1 – Volumi effettivi di pratiche da lavorare per lo Sportello anno 2013 a confronto con previsioni di Progetto

TOTALE	Totale pratiche da lavorare	di cui Nuovi Reclami	di cui Ritorni
Nuovo Progetto Sportello	71.653	41.898	29.755
Consuntivo	91.044	43.699	47.345
Δ Consuntivo vs Nuovo Progetto	27%	4%	59%

ALTRI ARGOMENTI	Totale pratiche da lavorare	di cui Nuovi Reclami	di cui Ritorni
Nuovo Progetto Sportello	53.901	33.137	20.764
Consuntivo	71.737	34.567	37.170
Δ Consuntivo vs Nuovo Progetto	33%	4%	79%

BONUS	Totale pratiche da lavorare	di cui Nuovi Reclami	di cui Ritorni
Nuovo Progetto Sportello	17.752	8.761	8.991
Consuntivo	19.307	9.132	10.175
Δ Consuntivo vs Nuovo Progetto	9%	4%	13%

- 2.3 È opportuno continuare a monitorare l'andamento nel tempo dei reclami allo Sportello e le loro cause, al fine di intraprendere azioni volte a ridurre alla radice il numero. Si ricorda che proprio attraverso l'analisi delle principali cause di reclamo, l'Autorità ha già avviato un'apposita indagine conoscitiva in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni (deliberazione 28 novembre 2013 542/2013/E/com)⁷. L'Autorità intende, inoltre, rafforzare l'attività di *enforcement* relativa alla corretta applicazione della pertinente regolazione in tema di qualità commerciale dei servizi di vendita e di distribuzione dell'energia elettrica e il gas, in quanto l'aumento dei

⁷ L'indagine ha, tra le sue finalità, quella di acquisire elementi informativi tra l'altro in merito alle modalità ed alla periodicità di fatturazione dei consumi, nonché ai criteri di quantificazione dei consumi applicati dai distributori in assenza dei dati effettivi, alle tempistiche di rilevazione dei dati di consumo ed alle relative modalità di trasferimento dei dati di misura dai distributori ai venditori.

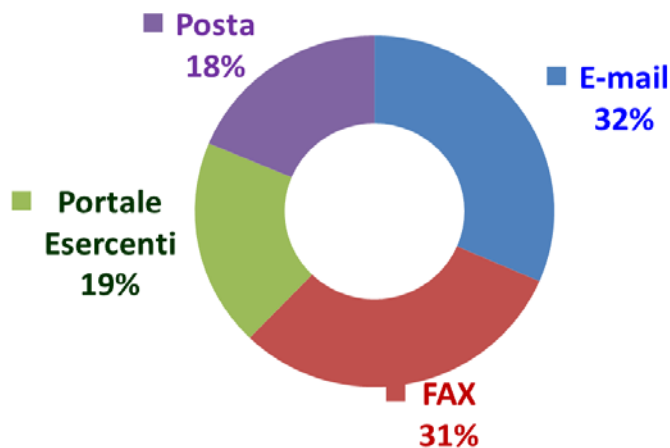
reclami presso lo Sportello è attribuibile anche ad una scarsa soddisfazione dei clienti finali per le risposte ricevute in sede di prima gestione del reclamo da parte del venditore/distributore.

- 2.4 Con riguardo all'aumento del numero di ritorni che lo Sportello riceve dagli esercenti, in risposta alle proprie richieste di informazioni, e che devono essere esaminati, esso è attribuibile, più che a ragioni fisiologiche (più lavorazioni di reclami implicano più richieste di informazioni e, pertanto, più ritorni), ad alcune criticità di tali risposte, che comportano lavorazioni ulteriori, prolungando così la soluzione della problematica lamentata dal cliente con il proprio reclamo e dando al cliente finale o al *prosumer* la percezione di una scarsa efficacia della tutela individuale offerta. Tali aspetti verranno meglio sviluppati ai successivi capitoli 3 e 5.

Presentazione dei reclami e canali di contatto con lo Sportello

- 2.5 Attualmente le interazioni di clienti ed esercenti con lo Sportello avvengono attraverso diversi canali: posta ordinaria, e-mail⁸, fax verde, Portale esercenti. Per i clienti, sono stati poi predisposti e messi a disposizione nel sito dell'Autorità dei moduli di reclamo e/o richiesta di informazioni che possono essere compilati e spediti sempre con i medesimi canali.
- 2.6 I canali maggiormente utilizzati sono l'e-mail e il fax: il 63% dei documenti ricevuti dallo Sportello nel 2013, sia da esercenti, sia da clienti finali, sono pervenuti tramite tali canali (Figura 1).

Figura 1 – Canali di ingresso dei documenti complessivamente⁹ ricevuti dallo Sportello nel 2013



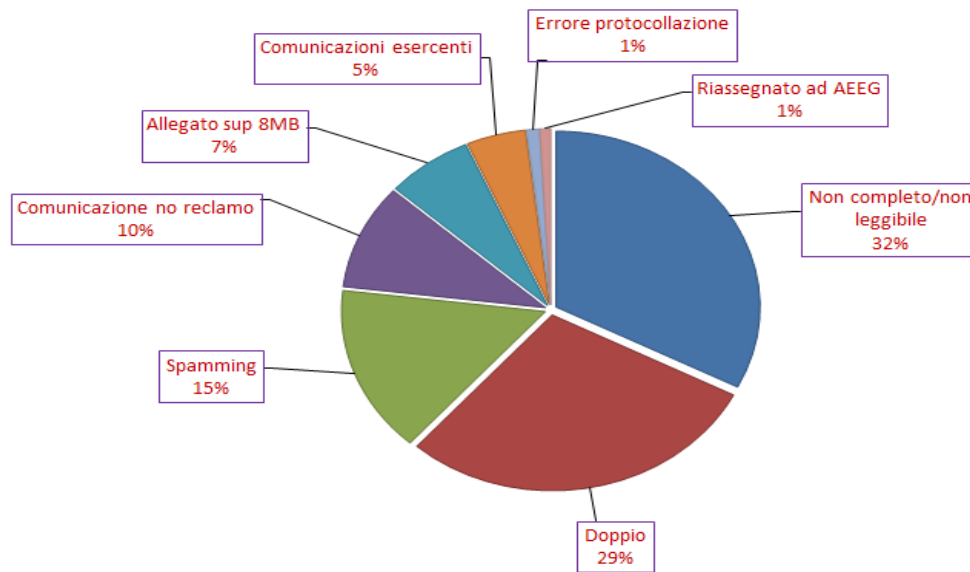
- 2.7 Lo Sportello ha continuato a registrare, nel corso degli anni, sia da clienti finali, sia da esercenti, un elevato numero di documenti che non possono essere utilmente registrati ed andare a integrare il fascicolo di reclamo. Nel 2013 i documenti non registrabili sono stati circa il 15% del totale dei documenti ricevuti e la non registrabilità è attribuibile, per il 61%,

⁸ L'e-mail reclami.sportello@acquirenteunico.it, ha un limite di capienza pari a 8 MB. Superato il limite la mail non viene ricevuta, ma il mittente riceve un *alert* circa la mancata ricezione.

⁹ I documenti provengono, per il 70% da clienti e per il 30% da esercenti/GSE.

alla non leggibilità/non completezza del documento (soprattutto inviato via fax) o al fatto che si tratta di documenti doppi (inviati con due canali).

Figura 2 – Cause di non registrabilità dei documenti pervenuti allo Sportello nel 2013



- 2.8 Inoltre, lo Sportello ha ricevuto, nel corso del 2013, 10.900 reclami irregolari (25% dei nuovi casi aperti), ossia non inviati preventivamente all'esercente e 11.800 reclami incompleti (27% dei nuovi casi aperti), ossia privi della documentazione o dei dati necessari alla gestione da parte dello Sportello; di questi, rispettivamente, il 55% e il 33% sono rimasti privi di regolarizzazione/completamento. Si tratta complessivamente del 22% di reclami chiusi per irregolarità/incompletezza sul totale dei casi aperti.
- 2.9 L'utilizzo dei moduli di reclamo e/o richiesta di informazioni, che è ad oggi facoltativo, serve a facilitare la presentazione e, grazie alla previsione di campi obbligatori, induce il cliente finale a fornire tutti i dati e la documentazione utili allo Sportello per la successiva gestione, evitando così di dover richiedere al medesimo cliente il completamento o la regolarizzazione del proprio reclamo e, in definitiva, velocizzandone la trattazione. Da giugno 2012 a dicembre 2013, solo il 17% dei clienti che ha inviato un reclamo allo Sportello ha fatto uso dei moduli on-line. L'utilizzo è stato, per il 91% da parte di clienti singoli e per il 9% da parte di associazioni che hanno inoltrato reclamo per conto del cliente. Si tratta di percentuali non ancora soddisfacenti.
- 2.10 L'elevato numero di reclami irregolari e/o incompleti, nonché l'elevato numero di documenti non registrabili comporta per lo Sportello maggiori costi ed inefficienze, legati allo svolgimento di mere attività materiali. È pertanto necessario giungere ad una razionalizzazione dei canali di contatto dello Sportello, sia pur mantenendo il massimo livello possibile di accessibilità. Si ritiene, inoltre, che vadano promosse iniziative volte a ridurre il numero di reclami irregolari/incompleti e ad aumentare il numero di reclami che, a fronte di una corretta presentazione e della presenza di tutti i dati e/o la documentazione utile, possano essere gestiti con la massima tempestività ed, eventualmente, senza che si renda necessario richiedere informazioni agli esercenti.

3. Qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello

Previsioni del Regolamento attualmente in vigore

- 3.1 In base all'articolo 12, comma 12.1, del Regolamento gli esercenti e il GSE sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello nel termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta stessa. Non è previsto alcun sollecito.
- 3.2 La decisione di mantenere un unico termine di 20 giorni lavorativi, senza sollecito e senza differenziazione, è stata assunta allo scopo di bilanciare contrapposte esigenze manifestate dalle associazioni dei clienti finali e degli esercenti e di conferire all'attività svolta dallo Sportello quelle caratteristiche di rapidità ed efficacia richieste, con riguardo alle procedure di trattamento dei reclami, dalla normativa europea e nazionale di recepimento.
- 3.3 Deve inoltre nuovamente essere messo in evidenza che il reclamo è gestito dallo Sportello, nella grande maggioranza dei casi, in seconda istanza e l'esercente, essendone già a conoscenza, dovrebbe aver già raccolto tutti gli elementi per la risposta che, in base all'attuale regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e vendita, deve essere motivata¹⁰ rispetto a tutti i vari profili di lamentela. Si segnalano, tuttavia, due eccezioni:
- a) lo Sportello può procedere alla richiesta di informazioni anche nel caso di reclami irregolari (ossia non inviati preventivamente all'esercente), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associare ad esso il cliente finale o il *prosumer*, e si verifichi almeno una delle specifiche situazioni di urgenza elencate dal Regolamento stesso¹¹;
 - b) le richieste di informazioni al distributore avvengono, in molti casi, senza preventiva interazione distributore-cliente finale in quanto quest'ultimo è, di norma, mediato dal venditore.
- 3.4 Con riferimento alla precedente lettera b), si ricorda, infatti, che l'articolo 81.3 del Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla deliberazione 198/11 prevede che il cliente finale possa inviare anche direttamente al distributore i reclami scritti e le richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica. Una previsione analoga è contenuta all'articolo 37.3 del Testo Unico delle disposizioni della

¹⁰ L'articolo 10 del Testo Integrato della qualità dei servizi di vendita (Allegato A alla delibera 164/08) prevede che il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

a) il riferimento al reclamo scritto; b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati; d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal venditore; e) le seguenti informazioni contrattuali: i) il servizio (elettrico e/o gas); ii) la tipologia di fornitura; iii) per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata (domestico residente, domestico non residente, non domestico, etc.) corredata da tutti i dati identificativi; f) l'elenco della documentazione allegata. Previsioni analoghe, circa la risposta motivata dei distributori, sono contenute all'articolo 96 del TIQE (Allegato A alla delibera 198/11) e all'articolo 50 dell'RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas).

¹¹ a) il cliente finale evidenzia che la fornitura di gas e/o di energia elettrica è sospesa; b) il cliente finale evidenzia la mancata erogazione del bonus sociale richiesto in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa; c) risulti che il cliente finale o il *prosumer* abbia già inoltrato un reclamo scritto, una richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o una richiesta scritta di informazioni all'esercente o al GSE, senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell'esercente fissati nel TIQV o nell'RQDG o nel TIQE, laddove applicabili, e lo Sportello ravvisi il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale o il *prosumer*. In tali casi lo Sportello può procedere, acquisito l'assenso degli Uffici dell'Autorità.

regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas. Nonostante tale possibilità, tuttavia, in gran parte dei casi il cliente finale si rivolge, quale propria interfaccia, al suo venditore; mentre il distributore è più frequentemente destinatario diretto nel caso di reclami dei *prosumer* (soprattutto per questioni relative alle connessioni) o di clienti MT.

- 3.5 Il Testo integrato della qualità dei servizi di vendita (Allegato A alla deliberazione 164/08, di seguito: TIQV) prevede, all'articolo 15, comma 15.1, che, nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a richiederli entro 5 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed il distributore deve metterli a disposizione entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (10 giorni lavorativi se i dati tecnici riguardano la misura). Può tuttavia accadere che il venditore non abbia provveduto alla richiesta di dati tecnici al distributore, rispondendo al cliente finale con i soli elementi nella sua disponibilità, oppure che, in sede di esame da parte dello Sportello, si renda necessario acquisire informazioni aggiuntive relative al servizio di distribuzione e misura, che non possano essere efficacemente o celermente ottenute tramite il venditore (talvolta per effettuare un "controllo incrociato" su quanto affermato dal venditore).
- 3.6 L'articolo 13 del Regolamento prevede un monitoraggio della qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello, attraverso i seguenti indicatori:
- a) puntualità nella risposta (PR): è pari, per ogni esercente e per il GSE, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di risposte ricevute dallo Sportello entro il termine previsto dal Regolamento, e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale;
 - b) assenza di risposta (AR): è pari, per ogni esercente e per il GSE, al rapporto, nel trimestre considerato, tra il numero di richieste di informazioni prive di risposta e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale¹².
- 3.7 Ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento, lo Sportello è tenuto a:
- inviare mensilmente all'Autorità la reportistica relativa alle richieste di informazioni inviate agli esercenti rimaste prive di risposta;
 - comunicare, entro la fine del secondo mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, i livelli effettivi relativi agli indicatori AR e PR per ciascun esercente;
 - segnalare all'Autorità i casi in cui i tempi certi eventualmente indicati nella risposta dell'esercente per la soluzione della problematica, a seguito di successiva comunicazione del cliente, risultino non rispettati.
- 3.8 Il Regolamento indica altresì alcuni minimali requisiti di completezza ed esaustività della risposta, tramite la definizione di:
- risposta "incompleta", ossia la risposta dell'esercente o del GSE priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità dell'esercente e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità dell'esercente la vendita, la risposta si considera incompleta se

¹² Ai fini del calcolo dell'indicatore AR, una richiesta di informazioni dello Sportello si considera priva di risposta quando: a) siano decorsi inutilmente 15 giorni solari dalla data di scadenza. Per gli esercenti che non aderiscono al Portale messo a disposizione dallo Sportello, vengono aggiunti 10 giorni solari alla data di scadenza, per tenere conto dei tempi di consegna della corrispondenza; b) sia pervenuta una risposta incompleta o interlocutoria.

non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste all'esercente il servizio di distribuzione;

- risposta "interlocutoria", ossia la risposta dell'esercente o del GSE che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica lamentata dal cliente.

3.9 Infine, la deliberazione 548/12/E/com ha conferito mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti affinché convocasse, qualora ritenuto opportuno, uno o più incontri tecnici con le associazioni rappresentative dei clienti finali e degli esercenti, al fine di definire le modalità con cui lo Sportello comunica agli esercenti e al GSE i risultati del monitoraggio dei livelli effettivi relativi agli indicatori di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, anche ai fini di una eventuale pubblicazione comparativa.

Attività conseguenti alle richieste di informazioni dello Sportello prive di riscontro o non esaustive

3.10 Dal marzo 2013, ricevuta la prima reportistica di cui al citato articolo 14, comma 14.1, del Regolamento sulle richieste rimaste prive di risposta, si è provveduto ad inviare agli esercenti interessati una lettera di sollecito - sia pure non dovuta e tuttavia strumentale a garantire al cliente una risposta individuale alla sua problematica - relativa a tutte le richieste rimaste inevase. La Tabella 2 illustra, con riferimento alla situazione che si presentava all'inizio di febbraio 2014:

- il totale dei solleciti inviati ciascun mese, che corrisponde al numero di esercenti interessati, trattandosi di solleciti multipli;
- il totale delle richieste di informazioni sollecitate per ciascun mese, in quanto considerate prive di risposta.

Tabella 2 – solleciti inviati e richieste inesitate post- sollecito al 1° marzo 2013 al 31 gennaio 2014

<i>Mese invio sollecito</i>	n. solleciti da AEEG/Sportello	Totale richieste sollecitate
marzo	16	63
aprile	48	233
maggio	54	270
giugno	33	228
luglio	34	300
agosto	22	281
settembre	78	376
ottobre	37	368
novembre	26	177
dicembre	42	372
gennaio	39	317
Totale	429	2.985

3.11 Gli esercenti sollecitati almeno una volta sono stati 230: l'attività di sollecito, oltre a comportare un notevole impegno di risorse, ha permesso di evidenziare anche alcune situazioni in cui la mancata risposta era attribuibile ad un ritardo nell'aggiornamento (da

parte dell'esercente) dei dati di contatto presenti nell'anagrafica dell'Autorità o a disguidi nel recapito della corrispondenza ordinaria.

- 3.12 Per quanto riguarda la completezza e l'eshaustività della risposta degli esercenti e del GSE, si possono verificare le seguenti situazioni:
- a) la risposta è incompleta ai sensi del Regolamento: in tal caso lo Sportello la considera non pervenuta, ai fini dell'indicatore AR, ma contestualmente, al fine di consentire l'ulteriore gestione del reclamo ed informare il cliente, invia all'esercente o al GSE una richiesta di integrazione;
 - b) la risposta è interlocutoria ai sensi del Regolamento, in quanto non fornisce una data certa per la soluzione della problematica o rinvia la risposta: in tal caso lo Sportello la considera non pervenuta, ai fini dell'indicatore AR, ma contestualmente, al fine di consentire l'ulteriore gestione del reclamo ed informare il cliente, invia all'esercente o al GSE la richiesta di indicare la data in cui la problematica verrà risolta;
 - c) la risposta del venditore è completa ai sensi del Regolamento, in quanto indica la data in cui il venditore ha inviato, per poter rispondere allo Sportello, una richiesta dati al distributore, che tuttavia non è ancora stata evasa: in tal caso lo Sportello interpella il distributore per ricevere tali dati assegnando, per la risposta, 20 giorni lavorativi;
 - d) la risposta dell'esercente o del GSE non è interlocutoria ai sensi del Regolamento ma indica una data di risoluzione della problematica successiva di oltre 3 mesi: in questi casi lo Sportello, pur non essendo previsto dal Regolamento, traccia la risposta per inserirla in un apposito report che viene periodicamente inviato all'Autorità.
- 3.13 Con riguardo al caso in cui l'esercente o il GSE abbiano indicato una data precisa per la risoluzione della problematica oggetto del reclamo, si evidenzia che, come previsto dal Regolamento, qualora il cliente segnali allo Sportello la mancata effettiva risoluzione entro i tempi certi indicati dall'esercente o dal GSE, lo Sportello provvede alla relativa segnalazione all'Autorità. A fronte di tali segnalazioni¹³, l'Autorità ha inviato, nel corso del 2013, comunicazioni di sollecito (talvolta aventi ad oggetto più casi) per ribadire la necessità che le risposte degli operatori siano non soltanto complete ed esaurienti, ma altresì risolutive, chiedendo pertanto di comunicare allo Sportello nel termine assegnato l'avvenuta risoluzione del disservizio (a titolo di esempio: l'emissione della fattura, l'erogazione di un rimborso o di un indennizzo).
- 3.14 Da quanto sopra descritto, si evince come risposte non tempestive, incomplete, interlocutorie, ma anche risposte che rinviando la soluzione della problematica ad un momento successivo, comportano attività aggiuntive da parte dello Sportello e, soprattutto, prolungano ulteriormente il disagio patito dal cliente. Pur tenuto conto delle eventuali criticità operative degli esercenti, esterne alla propria sfera di influenza, qualora oggettive e documentate, occorre pertanto individuare modalità per incentivare risposte tempestive, complete e risolutive.

Indicatori AR e PR. Primi risultati

- 3.15 Lo Sportello ha comunicato all'Autorità nei tempi previsti, gli indicatori AR e PR per i primi tre trimestri del 2013, calcolati con i criteri conformi al Regolamento. Per quanto riguarda il

¹³ Dall'aprile 2013 al 1° febbraio 2014 lo Sportello ha segnalato all'Autorità 358 casi di superamento dei tempi indicati dall'esercente per la soluzione della problematica del cliente.

numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello agli esercenti e al GSE¹⁴ e le percentuali di risposta puntuale¹⁵, risulta quanto segue:

- **I trimestre:** 6.605 richieste, rivolte a 199 esercenti, di cui complessivamente il 79% puntuali;
- **II trimestre:** 10.010 richieste, rivolte a 255 esercenti, di cui complessivamente il 76% puntuali;
- **III trimestre:** 8.615 richieste, rivolte a 257 esercenti, di cui complessivamente il 69% puntuali;
- **IV trimestre:** 10.127 richieste, rivolte a 254 esercenti, di cui complessivamente il 75% puntuali.

- 3.16 Si rilevano pertanto risultati non ancora soddisfacenti dal punto di vista della puntualità delle risposte degli esercenti, che richiedono interventi da parte dell’Autorità volti ad ottenere un miglioramento, nel principale interesse dei clienti finali che si rivolgono allo Sportello.
- 3.17 Si segnala altresì che, onde monitorare eventuali comportamenti dilatori degli esercenti nella soluzione delle problematiche lamentate dai clienti, lo Sportello ha predisposto una ulteriore tracciatura che evidenzia il numero di risposte che rinviando la soluzione della problematica ad una data successiva¹⁶.
- 3.18 Tali risposte, infatti, anche quando puntuali e non interlocutorie ai sensi del Regolamento, non consentono comunque allo Sportello una gestione efficace e soddisfacente per il cliente. Infatti, il protrarsi della problematica, iniziata ancor prima dell’intervento dello Sportello, compromette la fiducia del cliente nel buon funzionamento della tutela individuale.

4. Proposte per la razionalizzazione delle modalità di presentazione dei reclami e dei canali di contatto con lo Sportello

- 4.1 Come preannunciato al capitolo 2, sembra opportuno procedere ad una razionalizzazione delle modalità di presentazione dei reclami, con particolare attenzione ai canali di contatto con lo Sportello. L’Autorità ritiene che, sia pure in un’ottica di riduzione dei costi e delle inefficienze, debba comunque essere garantito un elevato livello di accessibilità dello Sportello a tutti i clienti finali, in particolare a quelli ritenuti più vulnerabili.
- 4.2 Per poter contemperare i due obiettivi dell’efficienza e dell’accessibilità, si ritiene opportuno che AU adotti tutte le iniziative volte a potenziare i canali *on line* di presentazione dei reclami, dall’ampiamiento della capienza della casella di posta elettronica, sino alla progettazione di modalità telematiche di inoltramento del reclamo, tramite il sito web. In parallelo, il canale fax potrebbe essere gradualmente superato, a partire dalla sua trasformazione in fax a pagamento, fino all’eventuale eliminazione, nel momento in cui la diffusione degli strumenti informatici sarà tale da garantire, per il loro tramite, l’accesso a tutti i cittadini.
- 4.3 Si ritiene pertanto opportuno che, a valle di un’analisi costi-benefici svolta da AU, sia predisposta un’apposita procedura di reclamo allo Sportello, approvata dall’Autorità, che preveda l’utilizzo di modalità telematiche di inoltramento, da rendere obbligatoria per le associazioni dei consumatori e dei clienti finali non domestici, nonché per gli avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti, a partire dal 1° gennaio 2015.

¹⁴ Va precisato che su un totale di circa 373 esercenti contattati almeno una volta nei tre trimestri, soltanto 38 hanno ricevuto più di 30 richieste di informazioni complessive.

¹⁵ Si precisa che risposte puntuali ma incomplete o interlocutorie, vengono considerate come non pervenute e pertanto non contribuiscono all’indicatore PR.

¹⁶ Quale ulteriore dettaglio, lo Sportello ha tracciato le risposte in cui la data indicata per la soluzione della problematica è superiore a 3 mesi, rilevando, nel corso del 2013, 811 casi del genere.

- 4.4 Circa le modalità di presentazione dei reclami, al fine di ridurre il più possibile le attività meramente materiali dello Sportello legate alla presentazione di reclami irregolari e/o incompleti, l’Autorità intende procedere verso la progressiva estensione dell’obbligo di utilizzo del modulo reclami a tutti i clienti finali ed i loro mandatari, che si rivolgono allo Sportello e, in parallelo, promuovere eventuali strutture che, anche sul territorio, possano assistere il cittadino e le imprese nella presentazione del reclamo allo Sportello e che assicurino la predisposizione di pratiche regolari e complete.

Spunti per la consultazione

- Q1.** *Si ritiene che i canali di comunicazione con lo Sportello siano ad oggi sufficienti a garantirne la piena accessibilità? Motivare.*
- Q2.** *Con quali strumenti l’Autorità dovrebbe promuovere la presentazione dei reclami tramite canali informatici?*
- Q3.** *Si condivide l’obbligatorietà, per le associazioni di consumatori e di clienti finali non domestici nonché per gli avvocati o altri professionisti che presentano reclamo su delega dei loro clienti, di una specifica procedura di reclamo allo Sportello che preveda l’utilizzo di modalità telematiche di inoltro? Motivare.*
- Q4.** *Si condivide la progressiva estensione a tutti i clienti che si rivolgono allo Sportello, dell’obbligo di utilizzo dell’apposito modulo per l’inoltro del reclamo? Se non si condivide, indicare le motivazioni.*
- Q5.** *Con quali altri strumenti l’Autorità dovrebbe promuovere la presentazione di reclami regolari e completi?*

5. Proposte per il miglioramento della puntualità e della qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello

Canali di comunicazione con gli esercenti e con il GSE

- 5.1 Al fine di minimizzare i possibili disguidi dovuti al recapito della corrispondenza e di velocizzare e automatizzare sia il processo di acquisizione delle risposte, sia il monitoraggio della loro puntualità, si ritiene opportuno vincolare gli esercenti e il GSE all’utilizzo del Portale esercenti predisposto dallo Sportello.
- 5.2 Il Portale rende disponibili le richieste dello Sportello (formato .PDF) che possono essere scaricate in locale, singolarmente o in forma massiva, per la successiva lavorazione; analogamente le relative risposte possono essere caricate sul Portale, sempre in formato .PDF, singolarmente o in forma massiva. Lo strumento consente in particolare di disporre:
- dello storico degli scambi di informazioni con lo Sportello (per un periodo massimo di un anno);
 - delle informazioni minime utili a consentire una più rapida predisposizione della risposta tra cui, ad esempio, i riferimenti del cliente, del punto di fornitura (se disponibile), della materia/settore oggetto di reclamo, ecc.;
 - delle informazioni, per ogni singola risposta, circa la valutazione effettuata dallo Sportello in termini di completezza o esaustività della risposta fornita;
 - di strumenti di ricerca e reportistica (in excel-csv-xml-pdf) per ogni informazione associata alle varie pratiche presenti sul Portale.
- 5.3 L’accesso allo strumento è gratuito e la sicurezza degli scambi è garantita da comunicazioni giornaliere tramite PEC, da parte dello Sportello, che riepilogano i movimenti registrati sul Portale nel giorno precedente. Per quanto riguarda le specifiche tecniche necessarie per il suo

utilizzo, è sufficiente disporre di strumenti che consentano la conversione di documenti in .PDF e la compressione dei file di risposta e degli eventuali allegati (ad oggi per un limite massimo di 8MB) e che il *browser* rispetti alcuni requisiti minimi, di comune diffusione¹⁷.

- 5.4 Per consentire allo Sportello di gestire gli accreditamenti, si ritiene che questi debbano avvenire in maniera graduale per tutti gli esercenti che abbiano già avuto un'interazione con lo Sportello. Tali esercenti saranno all'uopo gradualmente contattati dallo Sportello (entro il 31 dicembre 2014) e tenuti a comunicare i nominativi del rappresentante a cui inviare le credenziali entro 30 giorni solari. Per gli altri esercenti, la comunicazione circa l'obbligatorietà dell'iscrizione al Portale avverrà contestualmente alla prima richiesta di informazioni dello Sportello, inviata all'indirizzo della sede legale indicato nell'anagrafica dell'Autorità (deliberazione 23 giugno 2008, GOP 35/08 e s.m.i.).
- 5.5 All'obbligo di utilizzo del Portale conseguirà l'eliminazione, a partire dal 1° gennaio 2015, del margine di tolleranza di 10 giorni solari previsto dall'attuale Regolamento per gli esercenti che comunicano con lo Sportello con modalità diverse (posta ordinaria, fax).

Spunti per la consultazione

- Q6.** *Si ritiene che l'utilizzo del Portale sia praticabile per tutti gli esercenti che interagiscono con lo Sportello e per il GSE? In caso di risposta negativa, indicare le motivazioni tecniche.*
- Q7.** *Si condividono le modalità di accreditamento individuate? In caso di risposta negativa, motivare.*

Tempistiche di risposta degli esercenti e del GSE alle richieste dello Sportello

- 5.6 L'Autorità intende confermare il termine unico di 20 giorni lavorativi, per le motivazioni già espresse nella delibera 548/2013/E/com e riassunte al paragrafo 3.2. Non si ritiene che il termine debba essere prolungato neppure nel caso di richieste di informazioni relative a più POD/PDR, in quanto una richiesta collettiva non differisce, nella sostanza, da più richieste relative a singoli POD/PDR inviate nello stesso giorno.
- 5.7 Si ritiene, invece, che qualora, a seguito di una risposta dell'esercente o del GSE incompleta o interlocutoria ai sensi del Regolamento (fermo restando il trattamento ai fini degli indicatori AR e PR), si renda necessaria, da parte dello Sportello, una ulteriore richiesta di completamento/integrazione della risposta, l'esercente o il GSE siano tenuti a rispondere entro 10 giorni lavorativi. Ciò in quanto l'obiettivo dell'efficacia nel trattamento dei reclami comporta la necessità di ridurre il più possibile il termine entro cui il cliente finale o il *prosumer* riceve una risposta definitiva alla problematica oggetto di lamentela.
- 5.8 Inoltre, si propone che in caso di mancata risposta, o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria, l'esercente o il GSE siano tenuti a corrispondere al cliente finale o al *prosumer* un indennizzo automatico, crescente al crescere del ritardo accumulato, fino ad un valore massimo.

Spunti per la consultazione

- Q8.** *Si condivide l'orientamento espresso con riguardo alle richieste di informazioni relative a più POD/PDR? Se non si condivide, indicare le motivazioni.*

¹⁷ Adobe Flash Player 10; Java 1.6; Pop-up abilitati; Apertura delle porte TCP/IP 8443 e 444 (traffico http/s); Internet Explorer con versione dal 9.0 o successive.

- Q9.** *Si condivide la riduzione dei termini per i casi in cui si renda necessaria, da parte dello Sportello, una richiesta di completamento/integrazione di una risposta incompleta o interlocutoria?*
- Q10.** *Si ritiene che le misure proposte siano adeguate ad ottenere, da parte dello Sportello e a beneficio del cliente finale o del prosumer, risposte degli esercenti e del GSE complete e non interlocutorie?*
- Q11.** *Anche tenendo conto che un eventuale indennizzo si potrebbe sommare agli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita, quale valore potrebbe assumere tale indennizzo automatico?*

Richieste di informazioni al distributore e utilizzo dei dati contenuti nel SII ai fini del trattamento dei reclami

- 5.9 Ancora nell'ottica di comprimere le tempistiche entro cui il cliente finale riceve una completa valutazione del proprio reclamo, minimizzando il numero di comunicazioni scambiate con e tra gli esercenti, si propone di disciplinare con maggior chiarezza quali sono i casi in cui lo Sportello si rivolge direttamente al distributore.
- 5.10 A tale proposito, si ritiene che per le informazioni relative al servizio di distribuzione (comprese le modifiche all'utente del dispacciamento/del trasporto) e/o al servizio di misura, che non si evincano dalla risposta già fornita dal venditore al cliente ai sensi del TIQV, lo Sportello possa inoltrare le proprie richieste direttamente al distributore competente, anche in assenza di un preventivo reclamo al distributore stesso. Il distributore sarà tenuto ad inviare la risposta anche al venditore, fermo restando che lo Sportello potrà allegare la risposta del distributore alla lettera di chiusura al cliente, fatti salvi eventuali dati di natura riservata eventualmente indicati dal distributore.
- 5.11 Il termine di 20 giorni lavorativi per la risposta assegnato al distributore, si ritiene comunque congruo rispetto al termine di 15 giorni lavorativi (10 giorni lavorativi se la richiesta riguarda i dati di misura) previsto per la risposta alla richiesta di dati tecnici del venditore disciplinata dal TIQV.
- 5.12 Resta fermo l'obbligo, per i venditori, di fornire risposta motivata al cliente, ai sensi del TIQV (articoli 10 e 12), fin dalla prima risposta al reclamo o alla richiesta di rettifica di fatturazione, acquisendo, qualora necessario, le informazioni nella disponibilità del distributore tramite apposite richieste di dati tecnici; l'Autorità monitorerà, tramite lo Sportello, che i venditori si attengano a tali previsioni, assicurando così risposte complete e documentate, che minimizzino la necessità di una seconda istanza di reclamo presso lo Sportello.
- 5.13 Inoltre, anche in un percorso di alleggerimento degli adempimenti a carico degli esercenti, si ritiene che sia possibile dare l'avvio alla sperimentazione dell'accesso e dell'utilizzo, da parte dello Sportello, dei dati e delle informazioni contenuti nel SII ai fini del trattamento dei reclami dei clienti finali. Considerando le modalità di popolamento e di aggiornamento dei dati del SII, in una prima fase si renderanno presumibilmente necessarie verifiche incrociate con le informazioni nella disponibilità dei distributori e dei venditori.

Spunti per la consultazione

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

Q13. *Esistono casistiche specifiche in cui è preferibile che la richiesta di informazioni dello Sportello, riguardante i servizi di distribuzione e misura, sia veicolata dal venditore?*

Rimedi in caso di risposte non risolutive

- 5.14 Al fine di aumentare la risolutività dell'intervento dello Sportello, è opportuno individuare misure volte ad evitare comportamenti, da parte degli esercenti o del GSE, che procrastinano la soluzione delle problematiche lamentate dal cliente finale o dal *prosumer*.
- 5.15 Infatti, anche se ad oggi i tempi certi eventualmente indicati nelle risposte degli esercenti e del GSE allo Sportello per la soluzione della problematica risultano nella gran parte dei casi rispettati, si osserva, da un lato, che il reclamo riguarda, di norma, disservizi originatisi e segnalati dal cliente o dal *prosumer* in un momento precedente all'intervento dello Sportello e di cui il cliente stesso attende già da tempo la soluzione. D'altro canto, si rilevano sia situazioni in cui le tempistiche indicate per la soluzione stessa possono apparire, in particolare dal punto di vista del cliente, eccessive, sia situazioni in cui l'esercente non è in grado di rispettare l'impegno assunto nella propria risposta, con le conseguenze descritte al precedente paragrafo 3.13. Ciò comporta, da parte del cliente, la percezione di una scarsa efficacia degli strumenti di tutela, nonché la perdita fiducia nel buon funzionamento del mercato.
- 5.16 L'eventuale introduzione, nei casi di mancato rispetto dei tempi indicati dall'esercente e del GSE per la risoluzione delle problematiche, di strumenti quali l'indennizzo automatico, potrebbe indurre gli esercenti ad indicare nelle proprie risposte tempistiche "prudenziali", al fine di non incorrere nell'indennizzo.
- 5.17 Si ritiene, pertanto, che lo Sportello debba monitorare in maniera ulteriormente analitica i tempi di risoluzione delle problematiche da parte degli esercenti e dal GSE. Un eventuale intervento che superi la problematica sopra esposta potrebbe prevedere l'applicazione di disincentivi al superamento di un determinato tempo di rinvio, da individuare successivamente all'analisi dei dati disponibili.
- 5.18 Inoltre, il numero di casi in cui l'esercente o il GSE rinviando la soluzione della problematica, sia pure ad una data certa, potrebbe essere utilizzato nell'ambito dell'indicatore prestazionale comparativo di cui si dirà nei successivi paragrafi.

Spunti per la consultazione

Q14. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità, circa la necessità di aumentare la risolutività dell'azione dello Sportello, a beneficio dei clienti finali, senza tuttavia indurre gli esercenti e il GSE ad indicare nelle proprie risposte tempistiche prudenziali per la risoluzione delle problematiche lamentate? È possibile individuare strumenti idonei a questo scopo?*

Q15. *Ai fini di quanto esposto al paragrafo 5.17, quali strumenti disincentivanti potrebbero essere previsti? Quale dovrebbe essere il tempo di rinvio oltre il quale far scattare il disincentivo?*

Q16. *Si ritiene che possano verificarsi casi in cui la mancata soluzione della problematica possa dipendere da terzi soggetti estranei ai servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas? In caso di risposta positiva, indicare esempi specifici.*

Indicatore prestazionale comparativo relativo alle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello

- 5.19 In relazione a quanto già contenuto nella delibera 548/2012/R/com, in ordine alla modalità con cui lo Sportello comunica agli esercenti e al GSE i risultati del monitoraggio dei livelli effettivi relativi agli indicatori di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, anche ai fini di una eventuale pubblicazione comparativa, si è svolto un primo incontro tecnico¹⁸, nel corso del quale sono state illustrate:
- le evidenze di carattere generale emergenti dagli indicatori calcolati dallo Sportello per il I e II trimestre 2013;
 - le criticità rilevate in ordine alla qualità delle risposte degli esercenti;
 - le proposte operative degli uffici relative alle modalità con cui sono messi a disposizione, a ciascun esercente, i dati del monitoraggio;
 - le prime ipotesi degli uffici per la costruzione di una eventuale graduatoria e una *road map* operativa.
- 5.20 A seguito di tale incontro, sono pervenuti i contributi scritti di alcuni esercenti e loro associazioni rappresentative, che hanno rimarcato, tra l'altro, la necessità di un processo consultivo per giungere ad una eventuale pubblicazione comparativa in tema di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello.
- 5.21 L'Autorità ritiene che il confronto prestazionale dei risultati, basato su un indicatore sintetico e che riguardi, nel caso dei rapporti con lo Sportello, sia i venditori del mercato libero e del servizio di maggior tutela, sia i distributori e il GSE, possa fungere da stimolo agli esercenti per un miglioramento della qualità e della tempestività delle risposte fornite alle richieste di informazioni dello Sportello.
- 5.22 Occorre tuttavia sottolineare come l'utilizzo degli strumenti reputazionali debba essere vagliato prestando una particolare attenzione alle possibili ricadute in termini concorrenziali nel mercato *retail*, in quanto il fattore qualità può risultare determinante per la scelta del venditore da parte dei clienti finali, soprattutto in un settore, quale quello energetico, in cui la concorrenza sulla materia prima può presentare limitati spazi di manovra. Pertanto, alla luce di tali considerazioni, l'Autorità intende approfondire l'alternativa tra una pluralità di graduatorie o la possibile convergenza verso un unico strumento reputazionale, che integri tutte le forme di pubblicità delle *performance* dei venditori: oltre all'indicatore di cui al presente paragrafo, anche gli strumenti ad oggi già attivi (la graduatoria *call center*¹⁹), l'eventuale pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità relativi ai reclami scritti, comunicati all'Autorità dai venditori di energia elettrica e di gas naturale ai sensi del TIQV, nonché delle informazioni rilevanti in merito ai comportamenti tenuti dagli operatori, acquisite attraverso l'attività di monitoraggio di cui alla deliberazione 153/2012/R/com, in tema di contratti ed attivazioni non richiesti.
- 5.23 Ai fini del confronto prestazionale della qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, per quanto attiene, pertanto, alla fase di reclamo di seconda istanza, si prospettano due possibili opzioni:
- **opzione 1:** attribuzione di un punteggio complessivo PPR, da calcolare in base alle diverse tipologie di risposte ricevute da parte di ciascun esercente e dal GSE;

¹⁸ Incontro tecnico dell'8 novembre 2013, a cui hanno partecipato le principali associazioni rappresentative degli esercenti nonché, singolarmente, gli esercenti che nel secondo trimestre 2013 avevano ricevuto dallo Sportello oltre 500 richieste di informazioni.

¹⁹ Si ricorda che con deliberazione 23 gennaio 2014, 7/2014/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per la revisione del Titolo V, parte III della deliberazione ARG/com 164/08 relativo alla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

- **opzione 2:** calcolo di un indice sintetico di puntualità e risolutività, basato sull'indicatore PR (puntualità della risposta, previsto all'articolo 13 dell'attuale Regolamento), corretto con una penalità da attribuire sulla base del numero di risposte che rinviando la soluzione della problematica.

Sulla base dell'esperienza fino ad ora maturata dallo Sportello, l'opzione 1 appare, ad oggi, quella che meglio tiene conto di tutte le tipologie di risposta, ciascuna con le proprie implicazioni in termini di risolutività e tempestività di soluzione delle problematiche manifestate dal cliente finale/*prosumer* e maggiori attività di gestione da parte dello Sportello.

- 5.24 In base all'**opzione 1**, il punteggio complessivo PPR da attribuire a ciascun esercente verrebbe calcolato in base alla formula:

$$PPR = \sum_1^8 \text{punteggio}_i * \text{indicatore}_i * 10$$

Dove:

indicatore_i = n. tipologia risposta_i / n. richieste informazioni inviate dallo Sportello;

tipologia risposta_i e **punteggio_i** sono riportati nella tabella seguente:

Tipologia risposta _i	Punteggio _i
Risposte puntuali complete non interlocutorie senza rinvio della soluzione	10
Risposte puntuali complete non interlocutorie con rinvio della soluzione	7
Risposte tardive complete non interlocutorie senza rinvio della soluzione	9
Risposte tardive complete non interlocutorie con rinvio della soluzione	5
Risposte oltre tolleranza complete non interlocutorie senza rinvio della soluzione	4
Risposte oltre tolleranza complete non interlocutorie con rinvio della soluzione	2
Risposte incomplete, interlocutorie	1
Risposte assenti	0

Per risposte oltre tolleranza, si intendono le risposte pervenute oltre il termine di 15 giorni solari dalla scadenza (articolo 13, comma 13.3, lettera a) dell'attuale Regolamento), eventualmente ridotto a 10 giorni solari. Per risposte con rinvio, si intendono le risposte che indicano una data certa per la risoluzione della problematica lamentata dal cliente.

- 5.25 In base all'**opzione 2**, verrebbe invece calcolato un indice sintetico IPR che considera l'indicatore PR di cui all'articolo 13 dell'attuale Regolamento, apportandovi una correzione in base al numero di risposte che rinviando la definitiva soluzione della problematica lamentata dal cliente ad una data certa successiva alla data della risposta dell'esercente allo Sportello.

$$IPR = PR - x$$

IPR è l'indice finale di puntualità e risolutività;

PR è l'indicatore PR, pari al rapporto tra il numero di risposte ricevute dallo Sportello entro il termine previsto dal Regolamento, complete e non interlocutorie, e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello, moltiplicato per cento e arrotondato alla prima cifra decimale (RS).

x è il fattore di penalità, pari a:

- **5%** se il rapporto percentuale tra numero di risposte ricevute dallo Sportello che rinviando la soluzione della problematica lamentata dal cliente ad una data certa (RR) e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello (RS) è $5\% < RS < 10\%$;

- **15%** se il rapporto percentuale tra numero di risposte ricevute dallo Sportello che rinviando la soluzione della problematica lamentata dal cliente ad una data certa (RR) e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello (RS) è $10\% < RS < 20\%$;

- **25%** se il rapporto percentuale tra numero di risposte ricevute dallo Sportello che rinviando la soluzione della problematica lamentata dal cliente ad una data certa (RR) e il numero di richieste di informazioni inviate dallo Sportello (RS) è $> 20\%$.

- 5.26 Dal punto di vista più operativo, il calcolo dell'indicatore sintetico per il confronto prestazionale in tema di qualità delle risposte alle richieste di informazioni dello Sportello, dovrà avvenire con modalità il più possibile semplificate e tali da non aggravare l'attività dello Sportello, degli esercenti e del GSE. A tale proposito potrebbe essere opportuno prevedere una cadenza semestrale, con una prima sperimentazione della procedura di seguito descritta relativamente ai dati del secondo semestre 2014.
- 5.27 Lo Sportello dovrà garantire agli esercenti e al GSE la ricezione, entro la fine del secondo mese successivo alla chiusura del semestre, del risultato finale (punteggio finale PPR o indice sintetico IPR) e dei dati alla base del calcolo e la possibilità di chiedere una correzione, a fronte di eventuali errori materiali riscontrati.
- 5.28 Per quanto riguarda, invece, le risposte considerate interlocutorie o incomplete, l'esercente è a conoscenza di tale classificazione, da parte dello Sportello, tramite il Portale; dovrà invece essere introdotta la classificazione relativa alle risposte "con rinvio". Si propone pertanto che l'esercente e il GSE siano tenuti a segnalare eventuali classificazioni non corrette entro il giorno 15 di ciascun mese, relativamente alle risposte fornite nel mese precedente.
- 5.29 Visto, inoltre, l'elevato numero di esercenti contattati dallo Sportello, si ritiene che la procedura sopra descritta debba riguardare soltanto gli esercenti che, nel semestre, abbiano ricevuto almeno 30 richieste di informazioni dello Sportello, ferma restando, per tutti, la comunicazione dei dati sulla qualità delle risposte all'Autorità, per la relativa azione di vigilanza.
- 5.30 Per quanto riguarda l'indicatore AR, si propone che esso continui ad essere calcolato al fine di comunicare all'Autorità, su base mensile, il numero di risposte non pervenute che si è reso necessario sollecitare all'esercente o al GSE.

Spunti per la consultazione

Q17. *Si condividono gli orientamenti manifestati con riguardo al confronto prestazionale delle performance? Se non si condividono, motivare.*

Q18. *Si ritiene preferibile l'opzione 1 o l'opzione 2? Motivare.*

Q19. *Con riferimento all'opzione 1, si condividono l'individuazione dei punteggi e della soglia di tolleranza per il ritardo? Se non si condividono, motivare.*

Q20. *Con riferimento all'opzione 2, si condividono le penalità individuate? Se non si condividono, motivare.*

Q21. *Si condividono le modalità per la segnalazione di eventuali errori materiali nel calcolo dell'indicatore e quelle per la segnalazione di eventuali classificazioni non corrette delle risposte? Se non si condividono, motivare.*

Q22. *Si ritiene ragionevole la soglia indicata (30 richieste semestrali) per l'inclusione dell'esercente o del GSE nel calcolo dell'indicatore prestazionale comparativo? Si ritiene utile prevedere anche una soglia commisurata al numero di clienti serviti? Quale dovrebbe essere tale soglia?*

6. Procedura speciale per reclami relativi al bonus sociale

- 6.1 L'elevato numero dei reclami in tema di bonus sociale, la particolare condizione di vulnerabilità dei clienti coinvolti, nonché la possibilità, per lo Sportello, di acquisire alcune informazioni direttamente tramite il sistema SGate, suggeriscono di delineare, per alcune casistiche, una procedura speciale che ne acceleri e renda più efficace il trattamento.
- 6.2 Si propone, in particolare, di prevedere che, nei casi in cui lo Sportello riscontri, tramite la consultazione del sistema SGate, che la domanda di agevolazione del cliente è in stato di "presa in carico" o "disponibile" e siano decorsi i termini per la comunicazione degli esiti delle verifiche di propria competenza di cui all'articolo 33, comma 33.4 dell'Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, lo Sportello possa richiedere al distributore di provvedere alla validazione entro 10 giorni lavorativi. In questi casi non vi sarebbe necessità di risposta da parte del distributore stesso sul punto, in quanto l'adempimento è verificabile dallo Sportello in SGate. Il distributore sarebbe tuttavia tenuto a comunicare, entro il medesimo termine, l'eventuale impossibilità tecnica di procedere e le misure adottate per la soluzione del problema tecnico riscontrato (ad esempio, richiesta di intervento a SGate). Analogamente si potrebbe prevedere per i casi di "KO" in SGate non motivato e derivante da accertato errore del distributore.
- 6.3 Per i casi in cui il cliente lamenta la mancata erogazione del bonus, a fronte di una domanda risultante come validata in SGate, e una dichiarazione del distributore di aver già provveduto ad inserire il bonus nella fattura di trasporto (con indicazione degli estremi della medesima), lo Sportello potrebbe richiedere al venditore di procedere all'erogazione dell'importo nella prima bolletta in corso di emissione, fornendo al cliente riscontro circa il periodo di emissione di tale bolletta contenente la somma dovuta entro 10 giorni lavorativi. Analogamente si potrebbe prevedere a fronte di erogazione in bolletta, da parte del venditore, di quote di bonus non corrette, ma correttamente accreditate al venditore nella fattura di trasporto.
- 6.4 Queste casistiche, per semplicità, verrebbero escluse dal calcolo dell'indicatore prestazionale di cui al precedente capitolo e sarebbero invece monitorate a parte dallo Sportello per la segnalazione di eventuali criticità o inadempienze all'Autorità.

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

7. Qualità delle risposte dello Sportello e accountability

- 7.1 Ai sensi dell'attuale Regolamento, l'Unità Reclami dello Sportello, tra l'altro:
- fornisce ai clienti finali, ai *prosumer*, agli esercenti e al GSE le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate;
 - comunica ai clienti finali e ai *prosumer*, agli esercenti e al GSE le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta, e, qualora le problematiche oggetto del reclamo non possano trovare una piena soluzione con l'applicazione della regolazione, indica altresì gli

eventuali ulteriori strumenti di cui i clienti finali e i *prosumer* dispongono per la risoluzione della controversia.

- 7.2 Al fine di assicurare l'efficacia nel trattamento dei reclami, è necessario che:
- a) i tempi per una risposta finale risolutiva del problema siano ragionevolmente brevi;
 - b) le risposte finali fornite dallo Sportello contengano in maniera chiara e fruibile tutte le indicazioni utili al cliente per comprendere se il comportamento dell'esercente sia conforme o meno alla regolazione e/o al contratto di fornitura, quali azioni siano state poste in essere dall'esercente per la risoluzione del disservizio lamentato e quali siano gli eventuali ulteriori strumenti disponibili, qualora il disagio subito non possa trovare piena soddisfazione facendo applicazione della regolazione.
- 7.3 L'obiettivo della contrazione dei tempi viene perseguito, oltre che con la previsione, nel Progetto operativo, di appositi livelli di servizio che AU è tenuto a garantire, con misure che inducano gli esercenti a fornire risposte puntuali ed esaurienti. Tali misure sono state illustrate al precedente capitolo 5.
- 7.4 Attualmente il Progetto operativo dello Sportello fissa alcuni livelli di servizio relativi ai tempi di gestione dei reclami, complessivi ed intermedi²⁰, e alla qualità delle risposte. Si ritiene opportuno che l'eventuale mancato rispetto dei livelli di servizio comporti penalità a carico di AU, fermo restando il vincolo del pareggio di bilancio.
- 7.5 L'Autorità intende altresì garantire la qualità delle risposte dello Sportello, prevedendo penalità anche nel caso in cui, a fronte della segnalazione di un cliente finale e/o di un'associazione rappresentativa di non soddisfazione circa la risposta fornita dal medesimo Sportello, gli uffici dell'Autorità riscontrino una non accurata gestione del caso e una non adeguata qualità della risposta.
- 7.6 Inoltre, in un'ottica di *accountability* e di piena trasparenza, l'Autorità intende pubblicare nel proprio sito web i risultati raggiunti dallo Sportello, sia per quanto riguarda il *call center*, sia per quanto riguarda l'Unità Reclami.
- 7.7 In relazione alla rilevazione della soddisfazione dei cittadini che si rivolgono allo Sportello, va segnalato che il *call center* aderisce all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" e che il Progetto operativo dello Sportello prevede la sperimentazione di un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* anche per quanto riguarda l'Unità Reclami. Tale sperimentazione potrà essere avviata, per quanto riguarda almeno i cittadini che si rivolgono allo Sportello tramite e-mail, nel corso del secondo trimestre 2014.
- 7.8 Lo Sportello ha già progettato, a tal fine, un sistema di rilevazione della *customer satisfaction*, che, al termine della lavorazione di un reclamo o di una richiesta di informazioni, consente al cittadino di esprimere un giudizio sul livello di soddisfazione in riferimento alla qualità del trattamento del reclamo da parte dello Sportello, accedendo ad un questionario *on line*.
- 7.9 Infine, l'Autorità ritiene opportuno che, a valle di un'analisi costi-benefici svolta da AU, sia eventualmente messa a disposizione, almeno per i clienti che utilizzano canali informatici per la trasmissione del reclamo, una modalità *on line* per verificare lo stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo.

Spunti per la consultazione

²⁰ A titolo di esempio: il tempo di gestione delle richieste di informazioni, il tempo di invio della prima richiesta di informazioni all'esercente, il tempo di gestione della risposta dell'esercente, il tempo complessivo di gestione del reclamo, differenziato a seconda che si tratti di reclamo che richiede o non richiede un'interazione con l'esercente.

- Q24.** *Si condividono le proposte in materia di accountability e trasparenza dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello? Motivare.*
- Q25.** *Si ritiene utile che i clienti dispongano di una modalità on line per la verifica dello stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo?*