

DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2018
623/2018/R/COM

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI INDICATORI E PUBBLICAZIONE COMPARATIVA AI FINI DEL RAPPORTO ANNUALE SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE, DI CUI ALL'ARTICOLO 39 DEL TIQV

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1044^a riunione del 5 dicembre 2018

VISTI:

- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, 2009/72/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- legge 4 agosto 2017, n. 124;
- legge 21 settembre 2018, n. 108;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2017, 474/2017/E/com (di seguito: deliberazione 474/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 416/2018/R/com;
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), di cui all'Allegato A, della deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i;
- il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV), di cui all'Allegato A della deliberazione dell'Autorità 9 luglio 2012, 301/2012/R/eel e s.m.i;
- il Testo Unico delle disposizioni della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014 – 2019, Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo

di regolazione 2014 -2019, Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e s.m.i;

- il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica (2016 – 2023), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e s.m.i;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 413/2016/R/com (di seguito: TIQV);
- il documento per la consultazione 09 ottobre 2018, 493/2018/R/com, recante “Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie: indicatori e pubblicazione comparativa” (di seguito: documento per la consultazione 493/2018/R/com).
- la determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti 16 novembre 2017, 7/2017/DACU recante Istruzioni operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (art.36 del TIQV);
- la determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti 26 giugno 2018, 11/2018/DACU recante Istruzioni operative relative all’indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (art.38 del TIQV).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 attribuisce, all’Autorità, il potere di regolare i servizi di pubblica utilità della filiera dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita ai clienti finali, con la finalità di promuovere la concorrenza, l’efficienza dei servizi, la trasparenza e la tutela dei consumatori;
- il TIQV prevede, all’articolo 38, una indagine annuale sulla soddisfazione delle risposte ai reclami e, all’articolo 39, la pubblicazione annuale, da parte dell’Autorità, di un Rapporto sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie (di seguito: Rapporto);
- la tabella 1 del TIQV prevede che lo standard specifico “Tempo di risposta motivata ai reclami scritti” sia di 40 giorni solari per gli anni 2017 e 2018 e di 30 giorni solari a partire dal 1° gennaio 2019;
- la deliberazione 413/2016/R/com, al punto 7, lettera b), ha conferito mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti in collaborazione con il Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia di convocare incontri tecnici con i soggetti interessati ai fini dell’articolazione definitiva del Rapporto;
- nel corso del 2017, con la deliberazione 474/2017/E/com é stata avviata l’indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti o richieste di informazioni ricevute dalle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale, nell’ambito della quale sono stati raccolti elementi utili alla realizzazione dell’indagine annuale prevista dall’articolo 38 del TIQV; in

particolare, l'indagine demoscopica ha consentito di costruire e testare l'indicatore di soddisfazione (di seguito: ICS), che può essere calcolato anche per il singolo venditore, purché l'impresa riceva nel corso dell'anno un numero di reclami/ricieste di informazione tali da consentire di effettuare un numero di interviste statisticamente significativo. L'ICS rappresenta la media ponderata degli indici di soddisfazione dei clienti finali su 7 fattori specifici di qualità individuati e testati nel corso dell'indagine pilota;

- sempre nel corso del 2017 sono stati effettuati incontri tecnici con le Associazioni rappresentative delle aziende di vendita e le Associazioni dei consumatori sul tema dell'indagine sulla soddisfazione delle risposte ai reclami e alle richieste di informazione ed è stato costituito un Gruppo Tecnico con le imprese che hanno partecipato all'indagine pilota e da ultimo nel maggio 2018, sono state illustrate alcune proposte sul contenuto del Rapporto e una struttura di massima dello stesso;
- in esito agli incontri tecnici effettuati sono pervenute, all'Autorità, una serie di osservazioni e proposte anche di segno opposto tra loro e, da parte delle associazioni rappresentative dei venditori, una richiesta di sottoporre ad una consultazione più ampia gli indicatori di performance aziendale da utilizzare per il Rapporto.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Autorità, tenuto conto delle osservazioni pervenute in esito agli incontri tecnici, ha pubblicato il documento per la consultazione 493/2018/R/com, finalizzato a raccogliere le osservazioni ed i suggerimenti dei soggetti interessati relativamente agli indicatori finalizzati a sintetizzare la propensione a reclamare dei clienti finali dei settori energetici e la capacità dei venditori di gestire questo fenomeno, da utilizzare per il Rapporto, nonché relativamente alla pubblicazione dell'indice di soddisfazione risultante dall'indagine di *customer satisfaction* sulle risposte ai reclami e alle richieste scritte di informazione;
- più in particolare, il documento per la consultazione 493/2018/R/com ha presentato gli orientamenti dell'Autorità in merito a:
 - i. definizione e modalità di calcolo degli indicatori;
 - ii. modalità di pubblicazione delle graduatorie;
 - iii. indice di soddisfazione relativo all'indagine di *customer satisfaction*;
- gli orientamenti dell'Autorità relativamente alla definizione e alle modalità di calcolo degli indicatori prevedono:
 - a) l'utilizzo di quattro indicatori quantitativi: Indicatore di reclusità (rapporto tra il numero di reclami scritti presentati dai clienti finali nell'anno e il numero dei clienti serviti, per 100), Indicatore di richiesta informazioni (rapporto tra il numero di richieste scritte di informazioni ricevute dai clienti finali nell'anno e il numero dei clienti serviti, per 100); Indicatore di capacità di risposta reclami (rapporto tra numero di casi in cui la risposta è stata fornita nel rispetto dello standard specifico e il numero di reclami ricevuti nell'anno, per 100) e Indicatore di capacità di risposta richieste di informazione (rapporto tra numero

- di casi in cui la risposta è stata fornita nel rispetto dello standard generale e il numero delle richieste di informazioni ricevute nell'anno, per 100);
- b) di calcolare gli indicatori annuali di reclamosità e di richiesta informazioni, a partire dall'anno 2018, come media degli indicatori mensili, costruiti come rapporto tra il numero di reclami o di richiesta di informazioni ricevuti in ciascun mese e il numero di clienti serviti alla fine del medesimo mese; tale metodologia consentendo di rappresentare anche la situazione dei venditori che in corso d'anno siano stati oggetto di una operazione societaria che abbia modificato significativamente il numero dei loro clienti;
 - c) che nel Rapporto riferito all'anno 2017, poiché le informazioni sulla numerosità dei clienti finali non sono disponibili su base mensile in quanto non previste dal vigente articolo 36 del TIQV, si proceda transitoriamente a calcolare l'indicatore di reclamosità e quello riferito alle richieste di informazione sulla base dei clienti dell'anno calcolati come media dei clienti serviti dichiarati al 31 dicembre dell'anno 2016 e di quelli al 31 dicembre dell'anno 2017;
 - d) che i venditori che siano stati interessati da operazioni societarie possano, per l'anno 2017, su espressa richiesta documentata, non essere inclusi nella graduatoria, prevedendo comunque che nell'ambito del Rapporto relativo al 2017 e anche negli anni successivi sia data menzione di tale condizione;
 - e) l'eventuale possibilità di introdurre criteri di classificazione e gestione di situazioni anomale, se individuate, ulteriori rispetto a quanto già previsto dal TIQV e da specifica regolazione per gli eventi straordinari che sollevano la responsabilità del venditore di registrare puntualmente un reclamo;
 - f) di affiancare, almeno temporaneamente, all'indicatore di reclamosità, l'indicatore di richiesta di informazioni, al fine di spiegare più compiutamente l'andamento delle performance aziendali ed effettuare verifiche mirate sulla qualità dei dati comunicati;
 - g) la definizione di un indicatore di capacità di risposta, calcolato con riferimento a tutti i 12 mesi dell'anno, nell'ipotesi che i casi senza risposta degli ultimi 39 giorni dell'anno (anni 2017 e 2018) si compensino con le risposte dei primi due mesi dell'anno successivo;
- l'Autorità ha, inoltre, espresso l'orientamento di dare attuazione alla pubblicazione comparativa, di cui all'articolo 36, comma 36.4, del TIQV, prevedendo:
 - a) di affiancare, in un'unica tabella, i quattro indicatori relativi a quantità di reclami ricevuti, capacità di risposta ai reclami, quantità di richieste di informazioni ricevute e capacità di risposta alle richieste di informazioni;
 - b) di ordinare la graduatoria in base all'indicatore di reclamosità presentato in ordine crescente, dal venditore che ha ricevuto meno reclami in rapporto ai propri clienti al venditore che ne ha ricevuti di più; in alternativa che vengano pubblicate due distinte graduatorie una riferita ai reclami e ordinata per indice di reclamosità e la seconda riferita alle richieste di informazioni e ordinata per indice di richiesta di informazioni;

- c) che la comparazione debba avvenire fra venditori che operano nello stesso segmento di mercato e che la pubblicazione comparativa sia limitata ai soli indicatori riferiti al mercato libero e ai clienti domestici ed usi diversi alimentati in bassa tensione e in bassa pressione;
- d) la possibilità che la pubblicazione comparativa possa riguardare distintamente (i venditori con almeno 50.000 clienti e tutti gli altri venditori attraverso la pubblicazione di due separate tabelle comparative costruite secondo quanto specificato alle precedenti lettere a), b) e c);
- con riferimento all'ICS per la risposta ai reclami e alle richieste di informazione, indice qualitativo che intercetta la percezione dei clienti finali sulla qualità delle risposte scritte che ricevono in risposta ai loro reclami o alle loro richieste di informazione, gli orientamenti dell'Autorità ne prevedono la pubblicazione comparativa a partire dall'indagine di soddisfazione relativa all'anno 2018; le imprese interessate sarebbero quelle con almeno 50.000 clienti che ricevano, nel corso dell'anno, un numero di reclami tale da consentire che gli ICS relativi alle singole imprese siano statisticamente significativi; la graduatoria verrebbe ordinata in ordine decrescente, dal venditore con l'indicatore di soddisfazione più alto a quello con l'indicatore più basso.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 493/2018/R/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di 6 associazioni rappresentative degli operatori, 4 operatori singolarmente, 5 associazioni rappresentative dei consumatori;
- in generale, le associazioni rappresentative degli operatori e gli operatori stessi, pur esprimendo apprezzamento per gli orientamenti dell'Autorità hanno sollevato criticità ed espresso preoccupazione ritenendo che l'indicatore di reclamosità, così come calcolato, possa non essere del tutto rappresentativo della qualità del servizio erogato in quanto secondo le attuali modalità di calcolo non terrebbe conto di disomogeneità territoriali nella propensione dei clienti a reclamare, del livello di fondatezza dei reclami inviati ai venditori, del portafoglio clienti delle singole aziende, dell'impatto sui reclami dei venditori dei disservizi dei distributori. Alcuni operatori rilevano, altresì, che la numerosità dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione, dipende anche dalle altre modalità di contatto e di risoluzione delle problematiche attivate dalle singole imprese;
- le imprese e le loro associazioni hanno, inoltre, espresso una netta contrarietà riguardo alla proposta di pubblicare gli indicatori e la graduatoria comparativa con riferimento ai dati 2017 (e, in alcuni casi, anche di quella relativa al 2018), a causa del ritardo che vi sarebbe tra il periodo di riferimento del dato e la sua pubblicazione;
- le associazioni dei consumatori hanno mostrato generale condivisione sulla scelta e sul calcolo degli indicatori; una associazione ha segnalato la possibilità che l'indicatore di reclamosità possa non essere del tutto rappresentativo in quanto non terrebbe in adeguato conto possibili differenze territoriali;

- con riferimento agli orientamenti dell’Autorità relativamente alla definizione e alle modalità di calcolo degli indicatori:
 - a) la maggioranza dei soggetti che ha partecipato alla consultazione ha ritenuto che il calcolo dell’indicatore di reclamosità riferito all’anno sulla base della media di indicatori mensili sia preferibile; due associazioni di impresa ed una impresa ritengono, invece, eccessivamente oneroso ricorrere a tale metodologia, preferendo un calcolo basato su dati annuali;
 - b) tutti i soggetti rispondenti concordano sulla opportunità di segnalare, nel Rapporto, le società che nel corso dell’anno di riferimento siano state interessate da operazioni societarie con un significativo impatto sul numero dei clienti; si riscontrano posizioni diverse sulla soglia minima di variazione delle numerosità dei clienti sopra la quale sarebbe possibile richiedere l’esclusione dalla graduatoria per l’anno 2017; due associazioni dei consumatori non concordano sulla esclusione dalla graduatoria dei venditori per il 2017;
 - c) dalla consultazione non emerge un orientamento comune sulla definizione di eventi straordinari che sollevano la responsabilità del venditore diversi da quelli già codificati dal TIQV, laddove le associazioni dei consumatori individuano tali eventi in quelli meteorologici e naturalistici estremi, le associazioni di impresa e le imprese elencano fra tali eventi, oltre a quelli meteorologici, cambiamenti normativi rilevanti (es. fatturazione elettronica o prescrizione breve), eventi aziendali come l’aggiornamento dei sistemi informatici; anomalie dovute all’operato di soggetti esterni, come il distributore; per quanto riguarda il ruolo del distributore alcuni rispondenti hanno anche richiesto la reintroduzione della distinzione fra reclami semplici e reclami complessi eliminata a partire dal 1 gennaio 2017;
 - d) con riferimento alla possibilità che l’indicatore di richiesta di informazioni sia temporaneo, gli operatori e le loro associazioni non hanno espresso una posizione unica; alcuni operatori lo considerano un indicatore complementare a quello di reclamosità e quindi utile al cliente finale per avere una visione complessiva delle performance del venditore, mentre altri operatori lo considerano poco attuale, in considerazione dell’evoluzione delle modalità di comunicazione e delle preferenze per i clienti finali per soluzioni quali app e web chat. Le associazioni dei consumatori hanno espresso contrarietà all’orientamento relativo la pubblicazione temporanea, preferendo che tale indicatore sia parte costante del Rapporto annuale anche per eventualmente scongiurare il rischio che alcuni operatori possano classificare erroneamente i reclami come richieste di informazione;
 - e) i rispondenti fra le associazioni degli operatori e gli operatori hanno espresso prevalente accordo sulla costruzione dell’indicatore di capacità di risposta avendo a riferimento tutti i 12 mesi dell’anno, alcuni operatori richiedano tuttavia di considerare un lasso di tempo più ridotto (10 o 6 mesi) in maniera tale da generare un indicatore più appropriato dell’effettiva capacità e tempistica di risposta rispetto allo standard. Sostanziale accordo con

l'orientamento dell'Autorità, invece, è stato espresso dalle associazioni dei consumatori;

- con riferimento agli orientamenti dell'Autorità relativamente alle modalità di pubblicazione della graduatoria:
 - a) le associazioni rappresentative degli operatori e gli operatori singolarmente hanno espresso contrarietà all'orientamento di ordinare la graduatoria sulla base dell'indicatore di reclusività, in quanto non considerato pienamente rappresentativo delle performance aziendali per le motivazioni già espresse nei commenti generali; in alternativa viene proposto un ordinamento sulla base dell'indicatore di capacità di risposta ritenuto più qualitativo e quindi una *proxi* migliore della capacità dell'impresa di assicurare un buon servizio di *customer care*; viene, altresì, avanzata la proposta di sostituire la graduatoria con l'individuazione di cluster che raggruppino gli operatori con performance simili in base ai diversi indicatori per evitare che differenze di pochi decimali si traducano in differenze nel posizionamento delle graduatorie che non rispecchino la reale performance dell'operatore. Le imprese parte del cluster sarebbero identificabili, ma non poste in ordine di graduatoria; infine alcuni operatori hanno espresso parere favorevole sulla possibilità di pubblicare due distinte graduatorie una riferita ai reclami e l'altra alle richieste di informazione;
 - b) le associazioni dei consumatori rispondenti hanno espresso parere favorevole all'ipotesi di ordinare la graduatoria sulla base dell'indicatore di reclusività; una associazione ha, inoltre, suggerito di inserire, a completamento della graduatoria prevista, graduatorie aggiuntive per singoli indicatori e con un indicatore sintetico di performance, richiede inoltre che venga mantenuto il raffronto tra mercato libero e mercato tutelato;
 - c) in merito alla pubblicazione distinta delle graduatorie per gli operatori con almeno 50.000 clienti e per tutti gli altri operatori, è emersa una prevalente contrarietà, giustificata dal fatto che la competizione avviene tra operatori a prescindere dalle dimensioni;
- con riferimento agli orientamenti dell'Autorità relativi all'indice di soddisfazione dell'indagine di *customer satisfaction (ICS)*:
 - a) le associazioni rappresentative degli operatori e gli operatori singolarmente hanno espresso sostanziale contrarietà in merito alla pubblicazione di tale indice in quanto ritenuto troppo soggettivo e suscettibile di fattori esogeni oltre che, potenzialmente, poco significativo nel caso in cui la quantità di dati raccolti durante l'indagine non dovesse essere sufficiente; in ogni caso, alcuni operatori concordano sul fatto che l'indicatore di soddisfazione possa meglio rappresentare la *performance* degli operatori rispetto agli altri indicatori e propongono, quindi, una pubblicazione a partire dal 2019, in esito ad ulteriori e necessarie consultazioni per meglio valutare la costruzione di tale indicatore;

- b) le associazioni rappresentative dei consumatori hanno espresso parere favorevole in merito alla pubblicazione di tale indice, in quanto incentiverebbe gli operatori a migliorare la soddisfazione del cliente e la percezione del marchio aziendale.

RITENUTO OPPORTUNO:

- confermare la pubblicazione comparativa dei quattro indicatori quantitativi (indicatore di reclusività – IRC, indicatore di richiesta di informazioni – IINFO, indicatore di capacità di risposta reclami – ICRC e indicatore di risposta richieste di informazione – ICINFO) posti in consultazione e dell'indice di soddisfazione - ICS, prevedendo che per gli indicatori IINFO e ICINFO la pubblicazione avvenga in riferimento agli anni 2017 – 2020, salvo verifiche da effettuarsi entro il 31 dicembre 2020 per confermarne la eventuale pubblicazione per gli anni successivi;
- confermare le modalità di calcolo degli indicatori IRC e IINFO annuali sulla base della media degli indicatori mensili calcolati avendo a riferimento il numero dei reclami ricevuti e dei clienti serviti entro l'ultimo giorno di ciascun mese e accogliere le richieste che tale modalità di calcolo possa entrare in vigore a partire dai dati raccolti per l'anno 2019, estendendo al 2018 la modalità transitoria già prevista per il 2017 sulla base della quale l'IRC e l'IINFO sono calcolati utilizzando la media dei clienti serviti al 31 dicembre dell'anno n-1 e al 31 dicembre dell'anno n, essendo n l'anno di rilevazione;
- prevedere, conseguentemente, che le informazioni registrate e comunicate dai venditori ai sensi dell'articolo 36 del TIQV siano integrate con il dato relativo al numero dei clienti finali serviti per tipologia di clienti e fornitura alla fine di ciascun mese;
- che il calcolo degli indicatori ICRC e ICINFO possa avvenire sulla base dei reclami e delle richieste di informazione nonché delle risposte fornite entro lo standard specifico e generale entro il 31 dicembre dell'anno di rilevazione, anche tenuto conto che a partire dal 1 gennaio 2019 lo standard specifico tempo di risposta ai reclami scritti passa da 40 a 30 giorni solari e che saranno comunque sempre pre verificati i dati riferiti ai reclami presentati negli ultimi due mesi dell'anno per eventualmente enucleare situazioni anomale;
- confermare gli orientamenti dell'Autorità con riferimento all'IRC, tenuto conto che le criticità sollevate circa la sua rappresentatività non appaiono tali da inficiarne la significatività. In particolare, i reclami sono internazionalmente riconosciuti come un indicatore di qualità del servizio e le cause individuate dai venditori come non riconducibili alla loro responsabilità che influirebbero sostanzialmente sui reclami ricevuti e quindi sul calcolo dell'indicatore, non appaiono del tutto fondate. In primo luogo, l'indicatore verrebbe calcolato per segmenti di mercati omogenei sterilizzando gli effetti derivanti da diversa composizione del portafoglio clienti e dimensionali. In secondo luogo, il reclamo è un segnale di insoddisfazione dei clienti rispetto al servizio fornito, e non vi sono evidenze che indichino che il comportamento dei clienti nell'inviare reclami più o meno fondati discrimini alcuni

venditori rispetto ad altri o alcuni territori rispetto ad altri, indicatori territorialmente diversificati possono essere il risultato di un servizio non fornito con lo stesso livello di qualità su tutto il territorio nazionale;

- non ripristinare la distinzione fra reclami semplici e reclami complessi, eliminata a partire dal 1 gennaio 2017 per le medesime motivazioni che ne hanno determinato il relativo superamento in occasione della recente revisione del TIQV e tenuto conto che l'attuale regolazione prevede che il venditore sia l'interfaccia unica del cliente finale con la sola esclusione dei casi in cui sia il cliente a scegliere di rivolgersi direttamente ed esclusivamente al distributore per disservizi attinenti la responsabilità del distributore stesso. Va ricordato, inoltre, che, con un percorso progressivo a partire dall' 1 gennaio 2017, proprio per responsabilizzare ulteriormente i distributori, sono stati resi più stringenti gli standard specifici previsti da TIQE e RQDG in capo ai distributori per fornire le informazioni necessarie ai venditori per rispondere ai clienti finali, mentre ampliando le funzioni del Sistema Informativo Integrato sono stati efficientati, negli ultimi anni, i servizi di voltura e switching e il servizio di misura;
- accogliere la richiesta di introdurre elementi di flessibilità affinché, qualora si verificassero circostanze eccezionali non già ricomprese nelle fattispecie regolate, le imprese possano documentare, al momento della comunicazione dei dati, eventuali anomalie che, a loro parere, possano incidere significativamente nel calcolo dell'indicatore di reclusività, fermo restando che non possono essere considerati come straordinari eventi che interessano trasversalmente tutti i venditori, come le modifiche normative e regolatorie o eventi strettamente organizzativi per cui l'impresa può predisporre adeguate misure;
- accogliere la richiesta che, ai fini della pubblicazione comparativa, si possa procedere con un approccio progressivo ed articolato in modo da tener conto dell'esigenza di una maggior tempestività nella pubblicazione degli indicatori e di una maggiore attenzione agli impatti reputazionali di tale pubblicazione, tutelando al contempo anche l'interesse del cliente finale a conoscere i singoli indicatori individuali se pure non riferiti al momento stesso della consultazione;
- in particolare: a) con riferimento ai dati dell'anno 2017 non procedere alla pubblicazione comparativa di indicatori individuali, ma ricomprendere nel Rapporto una descrizione dei risultati complessivi, eventualmente arricchiti da analisi per gruppi omogenei di imprese; b) a partire dai dati riferiti all'anno 2018 procedere alla pubblicazione comparativa attraverso non una graduatoria individuale, ma la definizione di cluster non anonimi che raggruppino gli operatori con performance simili in base ai diversi indicatori, al contempo ponendo a disposizione dei clienti finali in allegato al Rapporto fogli elettronici interattivi che contengano gli indicatori e possano essere interrogati secondo la chiave preferita dal cliente finale, essendo le imprese rappresentate in mero ordine alfabetico;
- prevedere che le imprese di vendita che nel corso dell'anno siano state oggetto di una operazione societaria che abbia comportato una modifica significativa della numerosità dei clienti finali serviti, possano, per maggior trasparenza e su espressa

richiesta documentata, comparire nel Rapporto e nei fogli elettronici interattivi con un segno distintivo accompagnato da un breve nota esplicativa.

RITENUTO, ALTRESÌ, OPPORTUNO:

- pubblicare l'ICS per le risposte ai reclami, a partire dalle interviste effettuate nel 2018, tenuto conto che l'indagine pilota di cui alla deliberazione 474/2017/E/com, che si è svolta fra settembre ed ottobre 2017, in cui sono stati intervistati 1.014 clienti di imprese di vendita che avevano ricevuto una risposta scritta ad un reclamo, ha consentito, con risultati statisticamente significativi: a) di confermare i sette fattori di qualità individuati nella fase qualitativa (focus group ed interviste in profondità); b) di individuare il numero minimo di interviste da effettuare per ciascuna azienda partecipante per assicurare un risultato statisticamente significativo a livello di singola impresa; c) di individuare l'intervallo massimo di tempo da osservare fra l'invio della risposta e l'intervista per mantenere la freschezza dell'intervista; d) di riferirsi quale indicatore di soddisfazione all'Indice Sintetico di Customer Satisfaction (ICS). Inoltre, le associazioni rappresentative delle imprese, le imprese partecipanti all'indagine pilota e le associazioni dei consumatori sono state informate sui passaggi dell'indagine pilota in incontri tecnici appositamente convocati e hanno avuto la possibilità di far pervenire le loro osservazioni;
- tenuto conto delle scadenze previste dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, così come da ultimo modificata e che l'indagine di *customer satisfaction* già in corso coinvolge per l'anno 2018 indistintamente sia clienti del mercato libero che clienti del mercato tutelato, prevedere a) che a partire dall'anno 2019 l'indagine venga effettuata in modo tale da distinguere non solo fra clienti domestici e altri usi ma anche fra clienti del mercato libero e i clienti del mercato tutelato b) che limitatamente alle indagini demoscopiche condotte negli anni 2018 – 2020 la pubblicazione comparativa degli ICS nel relativo Rapporto non avvenga attraverso una graduatoria ordinata in ordine decrescente, ma attraverso la pubblicazione di cluster non anonimi che raggruppino gli operatori con performance e caratteristiche similari;
- di non procedere alla pubblicazione della graduatoria delle imprese in base all'ICS dei clienti finali per le risposte ricevute alle richieste di informazioni scritte, pur continuando ad effettuare la rilevazione a fini di monitoraggio e riportandone i risultati nel Rapporto;
- pubblicare, nel Rapporto 2017, i risultati complessivi dell'indagine pilota parzialmente anticipati nel documento per la consultazione 493/2017/R/com

DELIBERA

1. di modificare il TIQV come di seguito indicato:

- i. all'articolo 36, comma 36.1 le parole "al termine dell'anno precedente," sono sostituite con le parole "al termine di ciascun mese dell'anno precedente"
 - ii. all'articolo 38 dopo il comma 38.2 sono inseriti i seguenti commi:
 - a. 38.3 "In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti, per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti - ICS, variabile tra 0 e 100 e comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori di qualità considerati nell'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità;
 - b. 38.4 Al fine di assicurare la rilevanza statistica dell'indagine i venditori che partecipano all'indagine, sono individuati con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti in collaborazione con il Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia sulla base del numero di reclami ricevuti al 31 dicembre dell'anno precedente."
 - iii. all'articolo 39, dopo il comma 39.1, è inserito il seguente comma 39.1 bis: "Ai fini della pubblicazione comparativa di cui all'articolo 36 comma 36.4 per ogni venditore vengono calcolati gli indicatori di cui alla Tabella 6. Tali indicatori sono aggregati per gruppi omogenei di performance nel Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie. I medesimi indicatori sono inoltre resi disponibili, in allegato al suddetto Rapporto, in fogli elettronici consultabili e ordinabili secondo diverse chiavi, in modalità interattiva. Le imprese compaiono in entrambi i casi in mero ordine alfabetico";
 - iv. dopo la Tabella 5 è inserita la Tabella 6, di cui all'Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale, che definisce gli indicatori e le modalità di calcolo degli indicatori relativi a reclami ricevuti (IRC), capacità di risposta ai reclami (ICRC), richieste di informazioni ricevute (IINFO) e capacità di risposta alle richieste di informazione (ICINFO), ai fini della pubblicazione di cui all'articolo 39, comma 39.1bis;
2. di stabilire, in parziale deroga a quanto previsto dalla Tabella 6 di cui all'Allegato A, che per gli anni 2017 e 2018 la modalità di calcolo degli indicatori di reclamosità (IRC) e di richiesta di informazioni (IINFO) prenda a riferimento la media dei clienti serviti alla fine dell'anno n-1 e dell'anno n, essendo n l'anno di riferimento del Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie, e i reclami ricevuti entro il 31 dicembre dell'anno n;
 3. di prevedere che gli indicatori individuali, di cui alla Tabella 6 dell'Allegato A:
 - a) con riferimento all'anno 2017, non vengano pubblicati, ma possano essere utilizzati in forma aggregata per approfondimenti per tipologia di mercato, dimensione aziendale e altre variabili significative;
 - b) a partire dall'anno 2018, vengano trattati ai sensi dell'articolo 39, comma 39.1bis del TIQV, di cui al punto 1 lettera *iii* di questo provvedimento;

4. di prevedere che gli indicatori richieste di informazioni (IINFO) e capacità di risposta alle richieste di informazione (CINFO), di cui alla Tabella 6 dell'Allegato A vengano pubblicati per le annualità 2017 – 2020 ed eventualmente confermati per gli anni seguenti con successivo provvedimento;
5. di pubblicare, in esito alla indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami di cui all'articolo 38 del TIQV, in una apposita sezione del Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 39 del medesimo TIQV, gli indicatori di soddisfazione ICS calcolati per ciascun venditore partecipante all'indagine, secondo le seguenti modalità:
 - a) per gli anni 2018-2020, raggruppati in cluster che comprendano, in forma non anonima, i venditori con performance e caratteristiche simili;
 - b) a partire dal 2021 in una graduatoria in ordine decrescente di ICS individuale;
 - c) a partire dal 2019 calcolati distintamente per clienti del mercato libero e clienti del mercato tutelato.

Le modalità di calcolo dell'indicatore ICS sono contenute nell'Allegato B alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale;

6. di non procedere alla pubblicazione di una graduatoria ordinata sulla base degli ICS individuali in esito all'indagine di soddisfazione per le risposte alle richieste di informazione, utilizzando le informazioni individuali raccolte a fini di monitoraggio;
7. di conferire mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti in collaborazione con il Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia per la definizione con determina delle istruzioni operative annuali relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione per il 2019 e gli anni successivi;
8. di pubblicare il presente provvedimento e il testo aggiornato del TIQV da esso risultante sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

5 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini