

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento di consultazione AEEGSI 663/2017/R/eel

Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali: modalità e condizioni di accesso



Milano, 17 ottobre 2017

Sorgenia accoglie con favore l'iniziativa di definire i criteri per una qualifica dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica come richiesto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e riconosce la necessità di regolare l'accesso a tale mercato a tutela del consumatore finale e, in ultima analisi, dell'ordinato sviluppo del sistema e del mercato elettrico.

Rispetto a tali obiettivi, nelle proposte della Documento di Consultazione, emergono alcune criticità, relative in particolare al rischio di non tutelare adeguatamente gli operatori presenti che si comportano con la dovuta correttezza, ma che siano comunque soggetti all'altalenarsi delle situazioni di mercato, conducendo a giudizi non puntuali e precisi sul loro operato e quindi, in ultima analisi, non offrendo ai consumatori strumenti che consentano una chiara differenziazione tra i possibili offerenti il servizio di vendita dell'energia elettrica. Ci si riferisce nello specifico alla definizione dei requisiti tecnici ed alla pubblicizzazione delle classi di affidabilità, rispetto ai quali si suggeriscono nel seguito del documento alcune possibili modifiche.

Con riferimento all'indicatore di reclusività, si ritiene debbano essere escluse le richieste di informazioni in quanto queste non sono effettive segnalazioni di disservizi ma possono riguardare richieste di informazioni circa la gestione della fornitura (ad esempio come effettuare un'autolettura) o altre richieste commerciali. Si considerino inoltre le numerose richieste di informazioni che pervengono in seguito a interventi normativo/regolatori, come ad esempio verificatosi in occasione dell'avvio della riscossione del Canone RAI in bolletta. La costruzione di un indicatore che non consideri le richieste di informazioni sarebbe peraltro in linea con le analisi finora condotte dall'Autorità, che nei Rapporti di Monitoraggio del mercato retail ha sempre correttamente individuato tale indice considerando solamente i reclami ed escludendo le richieste di informazione. Infine si consideri che includere nell'indicatore anche le richieste di informazioni porterebbe ad un esito paradossale nel caso in cui il venditore aumenti i canali di contatto con i propri clienti introducendo ad esempio la possibilità di inviare richieste di informazioni tramite le applicazioni dei dispositivi mobili (App, chat, etc) al fine di agevolare il dialogo e di soddisfare le richieste dei clienti nel modo più esaustivo possibile.

Per quanto concerne gli indicatori relativi all'emissione delle fatture, si mette in evidenza che il calcolo dovrebbe essere ponderato sulla base delle fatture emesse, in quanto solo in questo modo si ha correttamente evidenza della qualità della fatturazione del venditore. Sempre in questo contesto si richiede che venga escluso da tali indici il rispetto dello *Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati* in quanto, in assenza di letture effettive, la stima elaborata dal venditore si basa anche sulle informazioni tecniche rese disponibili dal distributore (consumi storici, potenza installata, etc) pertanto non riteniamo corretto che il venditore possa essere penalizzato sulla base di un'informazione ricevuta da terzi. In generale, relativamente a tutti gli indicatori tecnici proposti afferenti la qualità commerciale, la fatturazione e la morosità, si segnala la necessità che, ai fini di una corretta rappresentazione degli indici, questi siano sempre rapportati alla numerosità di clienti serviti, anche nel caso degli indicatori afferenti gli indennizzi

erogati. Si segnala inoltre la necessità che il valore di benchmark sia individuato in modo differenziato sulla base della dimensione dell'operatore. Si ritiene infatti che gli operatori di maggiori dimensioni siano soggetti ad una maggiore complessità con riferimento ai sistemi ed ai processi necessari alla gestione dei clienti e che pertanto possano registrare mediamente dei valori peggiori con riferimento agli indicatori di *performance* rispetto ai venditori che servono una numerosità ridotta di clienti. In alternativa alla differenziazione dei valori di benchmark, si chiede che nella costruzione di tali valori si tenga debitamente conto di questo fenomeno, ad esempio costruendo un indicatore di benchmark che consideri i valori complessivi del settore (totale reclami ricevuti dal settore/totale clienti serviti dal settore, totale indennizzi TIQV erogati dal settore/totale clienti serviti dal settore, etc). Sempre con riferimento all'individuazione dei valori benchmark, si chiede che questi vengano resi noti agli operatori con anticipo: ad esempio il valore di benchmark valido per il 2019 dovrebbe essere calcolato sui dati 2017 e reso noto all'inizio del 2018, al fine di permettere agli operatori di acquisire consapevolezza sul proprio livello di performance ed adottare i necessari correttivi.

Si ritiene infine opportuno evidenziare una importante criticità con riferimento a quanto proposto relativamente allo scostamento positivo degli indicatori rispetto al benchmark di riferimento. Si segnala che tale scostamento non dovrebbe in alcun caso comportare una modifica della classe di affidabilità fino a quando non sia stato accertato che il venditore non ha seguito correttamente le regole di computo degli indicatori e/o di erogazione degli indennizzi automatici ai clienti. Questo è importante soprattutto nel caso in cui, come proposto in consultazione, la classe di affidabilità di ogni venditore venga resa pubblica attraverso il sito del venditore stesso ed attraverso l'elenco dei venditori pubblicato sul sito del ministero. Sembra infatti decisamente iniquo e paradossale che un venditore subisca un danno di immagine a fronte di performance negli indicatori tecnici particolarmente positive, ottenute attraverso sforzi ed investimenti nel perfezionamento dei processi di gestione dei servizi per il cliente e senza che vi sia alcun presupposto di violazione delle regole previste. Ad esempio si fa presente che Sorgenia, considerando meritevole di particolare attenzione il processo di richiesta di sospensione per morosità dei clienti finali, ha cautelativamente strutturato tale processo in modo da evitare in ogni caso la richiesta di sospensione del cliente prima che siano correttamente decorsi i termini previsti dalla normativa e pertanto ad oggi non è mai stata tenuta ad erogare indennizzi in merito, conseguendo su tale indicatore una performance particolarmente positiva.

In generale, in tema di individuazione delle "Classi di affidabilità", non si condivide la previsione di indicatori sintetici in stile "Semaforo" da pubblicare sulla homepage dei siti degli operatori. Tali indicatori potrebbero, infatti, facilmente trasmettere un messaggio distorto (e non pienamente comprensibile) della reale affidabilità del venditore, sia alla luce della lentezza di aggiornamento degli stessi, sia in base al diverso peso che nel medio termine essi potrebbero avere, come segnalato dall'Autorità stessa al punto 5.10 del proprio documento. Inoltre, la valutazione periodica di requisiti alert legati alla gestione commerciale, oltre ai sicuri effetti

distorsivi in termini reputazionali derivanti dalla pubblicazione della classe di affidabilità (ad es. con riferimento all'indice di reclusività, il fatto che un venditore riceva più di un certo numero di richieste in un determinato intervallo temporale non lo rende certamente meno affidabile), potrebbe rendere l'elenco decisamente meno stabile e determinare l'esclusione temporanea di alcuni venditori, con la conseguente potenziale attivazione dei servizi di ultima istanza (mentre l'istituzione dell'elenco dovrebbe avere anche lo scopo di minimizzare il ricorso a tali servizi).

Per minimizzare tale rischio si propone ad esempio che, qualora in sede di monitoraggio venga rilevato che l'azienda abbia performance peggiori rispetto all'indice di riferimento, questa non ricada subito nella "*classe di attenzione*" in quanto peggioramenti delle performance potrebbero essere dovute a fattori difficilmente controllabili e gestibili da parte delle aziende. Si propone pertanto che in prima battuta venga inviata una segnalazione di monito all'azienda, al fine che si possa adoperare a migliorare le proprie performance e che venga assegnata all'azienda la classe di attenzione solo se a valle del monitoraggio successivo perduri una performance negativa sullo stesso indicatore

Si ribadisce infine l'importanza di attingere a dati ed informazioni già raccolte dall'Autorità al fine di non introdurre nuove raccolte dati né modificare quelle esistenti al fine di minimizzare l'onere sugli operatori.