

QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI DI VENDITA PER I CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

**Seminario informativo di presentazione
del documento di consultazione n. 18/08**

**D.ssa Antonella Bertazzi
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio**

ROMA - MILANO, 26 e 30 giugno 2008



CONTENUTI

La regolazione attuale

- Regolazione vigente
- Effetti della regolazione vigente
- Indagini demoscopiche
- Benchmarking internazionale

Proposte per il miglioramento

- Obiettivi
- Reclami e richieste scritte di informazione
- Rettifiche di fatturazione – Doppia fatturazione
- Tempestività
- Pubblicazione comparativa



REGOLAZIONE VIGENTE/1

I soggetti esercenti la vendita sono tenuti al rispetto di:

- uno standard generale relativo al tempo massimo per la **risposta a reclami e richieste di informazioni scritte**, fissato in 20 giorni lavorativi, da rispettare nel 90% dei casi per l'utenza gas in BP e per l'utenza elettrica domestica e nel 95% dei casi per l'utenza elettrica non domestica; il rispetto dello standard generale è verificato su base annua separatamente su base provinciale; il tempo è calcolato dal ricevimento del reclamo scritto (o della richiesta scritta di informazioni) e l'invio della risposta scritta motivata
- uno standard specifico relativo al **tempo massimo per le rettifica di fatturazione** di importi già versati, fissato in 90 giorni solari per i clienti elettrici BT e per i clienti gas alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G25 e in 60 giorni solari per i clienti elettrici MT e per i clienti gas con gruppo di misura fino alla classe G40
- il mancato rispetto dello standard specifico comporta l'erogazione di **indennizzi automatici**



REGOLAZIONE VIGENTE/2

Dall' esame dei dati dichiarati dagli esercenti negli anni 06/07 si rileva (cap. 3):

- per i **reclami e richieste di informazioni scritti**:
 - un aumento del numero complessivo
 - la notevole differenziazione dei tempi di risposta registrati nelle diverse attività (distribuzione e vendita)
 - un generale incremento della percentuale di “casi fuori standard”
- in tema di **rettifiche di fatturazione**:
 - un aumento del numero di richieste di rettifica
 - un aumento dei tempi di esecuzione delle rettifiche (in particolare nel settore elettrico)
- **aspetti critici**:
 - presenza di esercenti che dichiarano di non ricevere alcun reclamo
 - dichiarazioni di tempi medi di risposta non sempre verosimili



EFFETTI DELLA REGOLAZIONE VIGENTE/1

Risposta a reclami o richieste di informazioni scritti per l'attività di:	2006			2007		
	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo (giorni)	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo (giorni)
Energia elettrica						
Distribuzione e misura	38.273	22,01%	19,22	44.694	36,96%	53,87
Vendita	65.545	8,37%	9,02	63.531	16,38%	15,96
Totale	103.818			108.225		
Gas						
Distribuzione e misura	6.722	7,57%	11,06	5.549	5,14%	9,21
Vendita	25.646	12,07%	13,63	36.642	13,35%	14,10
Totale	32.368			42.191		

Fonte: Dati dichiarati dagli esercenti.



EFFETTI DELLA REGOLAZIONE VIGENTE/2

Rettifiche di fatturazione	2006			2007		
	N° annuo di richieste dei clienti	N° indennizzi erogati	Tempo medio effettivo (giorni)	N° annuo di richieste dei clienti	N° indennizzi erogati	Tempo medio effettivo (giorni)
Settore energia elettrica	11.453	515	46,65	13.239	898	53,85
Settore gas	129.319	1.897	15,88	88.939	1.016	22,93

Fonte: Dati dichiarati dagli esercenti.



INDAGINI DEMOSCOPICHE

Indagine demoscopica sulla qualità del servizio elettrico (Cap.4) sulla rilevazione delle aspettative e della conoscenza degli standard di qualità del servizio, svolta nel corso del 2007 (analoga indagine demoscopica è in corso di realizzazione per il settore del gas)

– fase **qualitativa** con focus group clienti domestici e interviste in profondità per i clienti non domestici

– fase **quantitativa** con interviste a campioni rappresentativi di 1000 clienti domestici e 1500 clienti non domestici

- **reclami:** negli ultimi 12 mesi il 14% della clientela domestica e il 18% della clientela non domestica ha contattato il proprio fornitore: riguardo al tempo di risposta, la clientela domestica ritiene che il fornitore dovrebbe rispondere entro 7 giorni e pone come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni ulteriore ritardo verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 15 giorni; i clienti non domestici sono più esigenti: il tempo atteso per la risposta è di 6 giorni e il tempo massimo accettabile è di 12 giorni (vd. tabella 4 doc. consultazione)
- **fatturazioni errate:** nel caso in cui il cliente paghi per errore una bolletta di importo superiore al dovuto, gli intervistati si aspettano che in 9-10 giorni il fornitore verifichi che la somma sia effettivamente sbagliata; il tempo massimo accettabile perché venga effettuato questo controllo è di 18 giorni per la clientela domestica e di 22 giorni per la clientela non domestica (vd. tabella 5 doc. consultazione)



BENCHMARKING INTERNAZIONALE

- Benchmarking internazionale della regolazione della qualità della vendita (Cap. 5)
 - sono stati esaminati preliminarmente gli aspetti principali della **regolazione della qualità della vendita** di Regno Unito, Stati Uniti e Australia, ed esperienze di altri paesi (vd appendice 2 doc. consultazione)
 - lo sforzo dei soggetti regolatori è quello di **evitare** che lo sviluppo di innovative proposte commerciali si traduca in una **minore tutela** dei clienti finali, specialmente per le categorie più vulnerabili (ad es: nel Regno Unito uno dei paesi in cui la concorrenza è più avanzata, sono state recentemente introdotte nuove disposizioni di legge volte a rafforzare la tutela del consumatore)
 - particolare attenzione viene data alle **informazioni** che devono essere fornite al cliente affinché possa **esercitare i propri diritti**
 - nella maggior parte dei paesi la normativa impone all'operatore **l'obbligo di indicare le modalità** con cui il cliente può avere informazioni, inoltrare reclami, etc.
 - nella maggior parte dei paesi sono previste delle **norme specifiche** per evitare che il cliente finale, in caso di errore di fatturazione, paghi più del dovuto



CONTENUTI

La regolazione attuale

- Regolazione vigente
- Effetti della regolazione vigente
- Indagini demoscopiche
- Benchmarking internazionale

Proposte per il miglioramento

- Obiettivi
- Reclami e richieste scritte di informazione
- Rettifiche di fatturazione – Doppia fatturazione
- Tempestività
- Pubblicazione comparativa



PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO: OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

Obiettivi generali (Cap. 6):

- tutelare i diritti dei clienti finali
- promuovere il miglioramento della qualità del servizio di vendita (tempestività, diversi aspetti qualitativi, etc.)
- allineare i settori dell'energia elettrica e gas con una regolazione comune (*dual fuel*)

Obiettivi specifici:

- garantire efficacia alla regolazione in regime di separazione tra distributori e venditori
- migliorare la tempestività nella risposta ai reclami, introducendo ulteriori elementi per rendere più certo e trasparente il processo
- migliorare la tempestività delle verifiche di fatturazione
- tutelare i clienti in caso di "doppia fatturazione" a seguito di switching
- promuovere la scelta consapevole del proprio fornitore da parte dei clienti finali



RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE/1

Per i reclami si propone di (cap. 7):

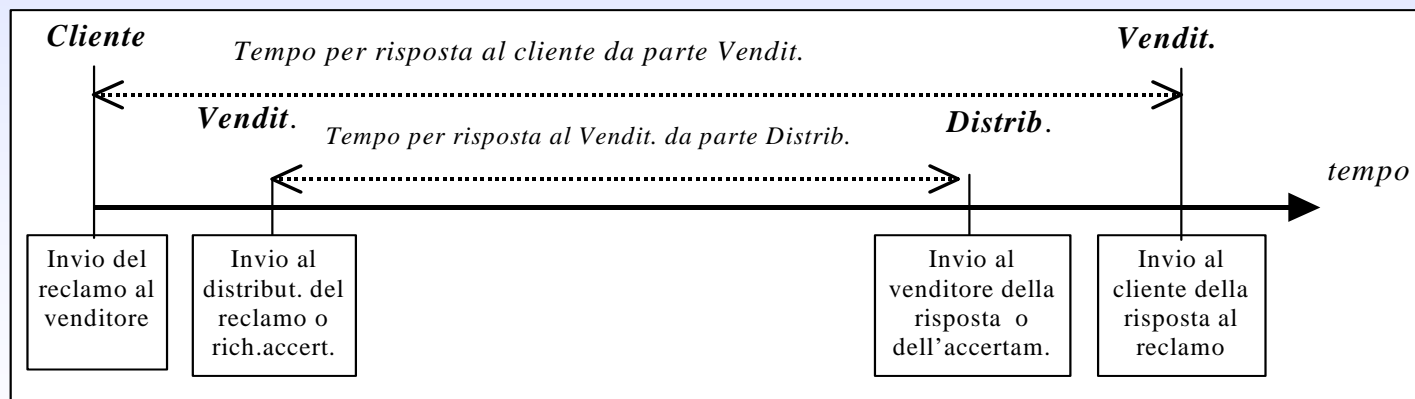
- **differenziare tra reclami scritti e richieste scritte di informazione** introducendo modalità omogenee di classificazione (trattando le eventuali richieste dubbie come "reclamo") e individuando il venditore come responsabile del trattamento del reclamo
- estendere anche ai venditori del settore gas l'obbligo di indicare un **recapito** a cui indirizzare i reclami scritti pubblicizzandolo in maniera chiara ed inequivocabile sulle bollette e nel proprio sito internet
- fissare alcuni requisiti in tema di **contenuti minimi della risposte "motivate"**:
 - nominativo e recapito telefonico diretto del responsabile del trattamento del reclamo
 - terminologia comprensibile anche per un cliente domestico
 - indicazione delle cause di non conformità del servizio e descrizione delle azioni correttive e dei relativi tempi



RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE/2

-eliminare lo standard generale di 20 giorni lavorativi e **introdurre due nuovi standard specifici**:

- il primo, **in capo ai venditori**, prevede un tempo massimo di 20 giorni lavorativi per la risposta "motivata" del venditore al reclamo del cliente finale, **inclusi i tempi** per gli accertamenti o le risposte ai reclami tecnici da parte del distributore;
- il secondo, **in capo al distributore**, prevede un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per la risposta del distributore al venditore in merito al reclamo tecnico del cliente



- associare a ciascuno dei due standard specifici **indennizzi automatici**, con "**escalation**" in caso di mancata risposta o di risposta al reclamo non coerente con i requisiti minimi previsti



RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE/3

- prevedere l'eventuale possibilità **di risoluzione telefonica** di reclami scritti (il venditore può fornire risposte telefoniche con registrazione vocale, previa informativa al cliente e suo consenso, rispettando i contenuti minimi previsti per la risposta "motivata")
- introdurre uno **standard specifico** di 5 giorni lavorativi per l'effettuazione della **verifica della lettura** del misuratore da parte del distributore, qualora ciò sia richiesto per il trattamento dei reclami o delle richieste di verifica della fatturazione, con un indennizzo pari a 30 euro, a carico del distributore, da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto
- prevedere, per evitare abusi, che ogni cliente finale possa avere diritto al **massimo per due volte** all'anno all'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo (da parte del venditore)
- prevedere che gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta **non si applichino ai casi di reclami massivi** (secondo la tipologia predeterminata proposta) o presentati da una molteplicità di soggetti
- prevedere per le **richieste scritte di informazione** uno **standard generale** con tempi sensibilmente ridotti (5÷10 giorni lavorativi, da rispettare almeno nel 95% dei casi su base annua e per provincia)

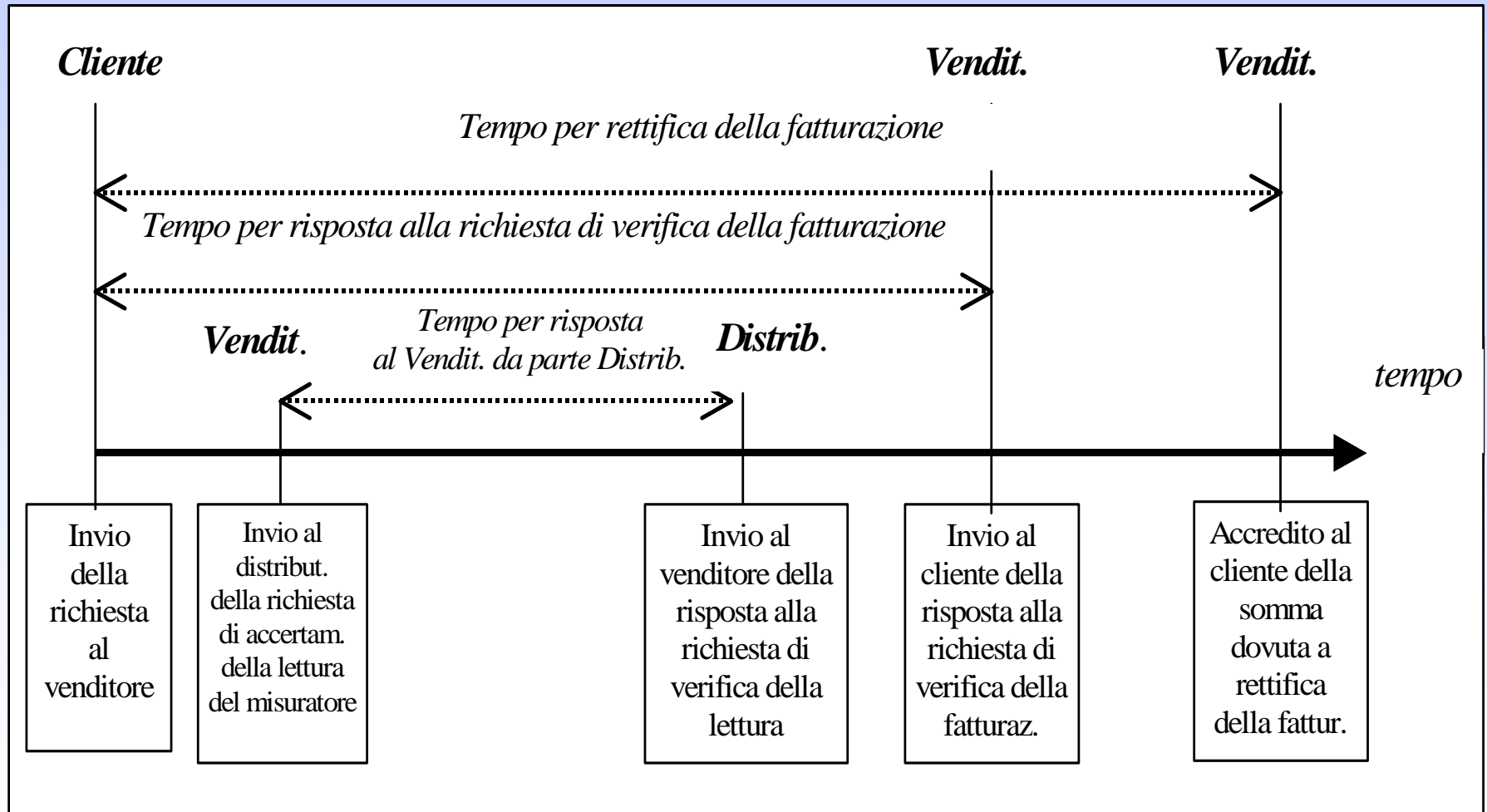


STANDARD PER RETTIFICHE DI FATTURAZIONE/1

- Nuovo standard generale “tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione” per assicurare ai clienti finali una risposta motivata entro tempi accettabili alle richieste di verifica (cap.8)
 - **standard:** 20 gg lavorativi per almeno il 95% dei casi/anno per provincia
 - **risposta motivata:** esito della verifica e informazioni di dettaglio
 - eventuali attività di accertamento della lettura sono ricomprese nello standard
- Modifica dello standard specifico “tempo di rettifica di fatturazione” uniformato per i clienti finali BT domestici e non domestici, MT o BP con misuratore fino a G25 o G40
 - **standard:** 60 gg solari dal ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione
 - **indennizzo automatico:** 30 € soggetto ad “escalation” a partire dalla data limite determinata dallo standard specifico
 - introduzione anche per i clienti finali del settore gas della possibilità di richiedere la rettifica anche per fatture per le quali è prevista dai contratti la possibilità di rateizzazione



STANDARD PER RETTIFICHE DI FATTURAZIONE/2



INDENNIZZO AUTOMATICO E NUOVO STANDARD PER DOPPIA FATTURAZIONE

- Indennizzo automatico pari a 30 € per il cliente finale che riceva una **“doppia fatturazione”** (emissione di fatture riferite ad uno stesso punto di consegna per gli stessi periodi di consumo da parte di due venditori)
- Nuovo standard specifico **“tempo di rettifica per doppia fatturazione”** definito come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di importi indebitamente fatturati e la data di annullamento e/o accredito delle somme non dovute anche in misura diversa dalla somma richiesta dal cliente
 - 20 gg solari dalla data di ricevimento della richiesta del cliente
 - indennizzo automatico indipendente dal pagamento della fattura
 - pari a 30 euro per una sola fattura non dovuta
 - pari a 60 euro per più fatture non dovute
 - pari a 90 euro se almeno una delle fatture non dovute è stata pagata
- Cumulo dell'indennizzo automatico **“doppia fatturazione”** e dell' indennizzo **“tempo di rettifica per doppia fatturazione”**
- In caso di **ravvedimento spontaneo** (rettifica senza richiesta del cliente) del venditore che abbia impropriamente emesso la fattura non è dovuto alcun indennizzo automatico



TEMPESTIVITÀ PER L'INOLTRO DELLE RICHIESTE DI PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

- Il venditore svolge funzioni di interfaccia unica per il *customer care*
- E' vigente un obbligo di tempestività dell'inoltro della richiesta del cliente al distributore (attualmente di 3 giorni lavorativi che diventeranno di 2 giorni per il settore elettrico dal 2009) e analogamente della trasmissione al cliente finale della comunicazione della prestazione
- Allo stato attuale non è definito uno standard specifico di qualità commerciale e relativo indennizzo automatico per il rispetto dei tempi degli obblighi di trasmissione per le prestazioni del venditore



TEMPESTIVITÀ: OPZIONI (LOGICA AIR)

- Vengono proposte tre opzioni (logica AIR) che prevedono:
 - **opzione 0 (opzione nulla):** il mantenimento dell'obbligo di tempestività, senza effetto economico, con allineamento dei due settori
 - **opzione 1:** l'introduzione di un indennizzo automatico 15€ in caso di mancato rispetto, collegato alla trasformazione dei termini obbligatori di tempestività per l'inoltro al distributore della richiesta del cliente o per l'inoltro al cliente della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione (considerati cumulativamente nel caso vi siano entrambe le fattispecie) in standard specifici; tale indennizzo sarebbe soggetto ad "escalation" e cumulabile con eventuali indennizzi legati al mancato rispetto degli standard sulle prestazioni in capo al distributore
 - **opzione 2:** l'estensione del nuovo approccio proposto per i reclami nel documento (vd capitolo 7, punti da 7.37 a 7.39) e cioè collegare a tutte le prestazioni richieste dai clienti e soggette a standard specifico in capo ai distributori un analogo standard specifico aumentato di 5 giorni in capo al venditore. In caso di mancato rispetto dello standard in capo al venditore il cliente finale percepirà l'indennizzo automatico previsto. L' indennizzo erogato rimarrà a carico del venditore tranne nel caso in cui distributore non rispetti lo standard nei confronti del venditore. In tal caso il venditore riceverà un indennizzo (senza l'obbligo di "girarlo" al cliente) dal distributore.



TEMPESTIVITÀ: VALUTAZIONE OPZIONI

Criteria di valutazione qualitativa	Opzione 0	Opzione 1	Opzione 2
Efficacia dell'intervento: migliorare la tutela dei diritti dei clienti e promuovere la qualità del servizio	Basso	Alto	Alto
Semplicità amministrativa (incluse le attività di controllo necessarie)	Medio	Medio-alto	Medio-basso
Impatto della concorrenza	Basso	Medio	Medio
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PRELIMINARE	Medio-basso	Medio-alto	Medio



PUBBLICAZIONE COMPARATIVA E SISTEMI DI PUNTEGGIO

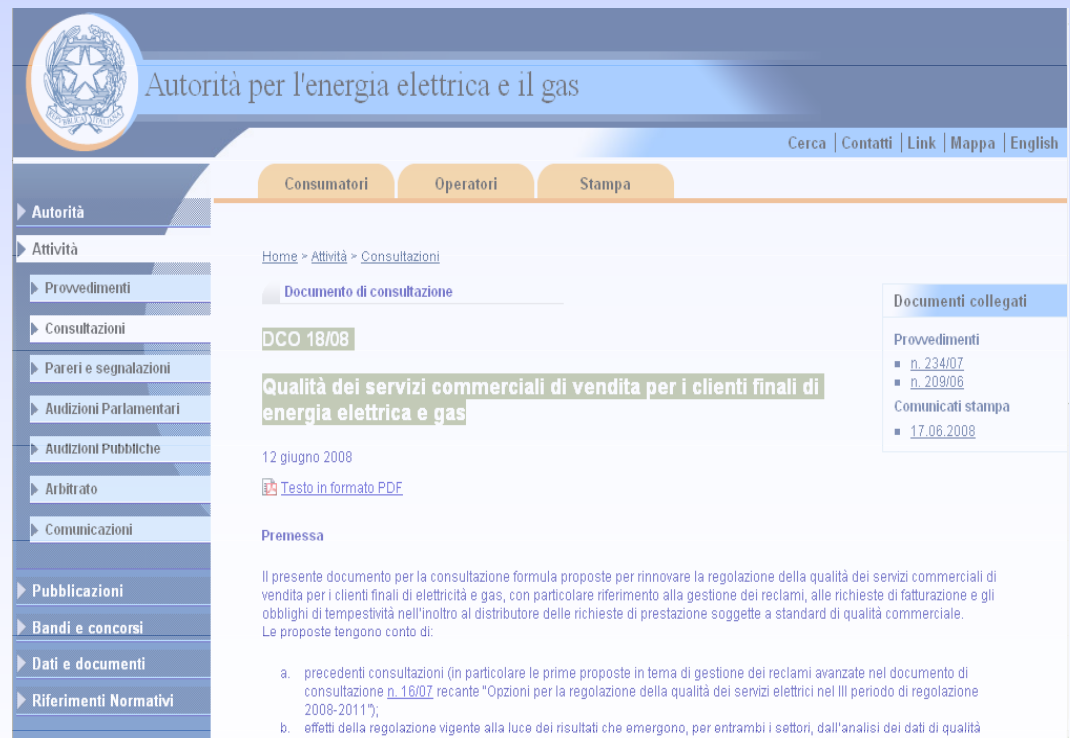
- Proposte per la **pubblicazione comparativa delle performance** dei venditori:
 - **pubblicazione cartacea** (Relazione annuale dell'Autorità ed eventualmente quotidiani a diffusione nazionale) della graduatoria dei livelli dei principali venditori in materia di risposta ai reclami
 - **pubblicazione on-line** della graduatoria tra i venditori sul sito internet dell'Autorità ed in particolare:
 - dei reclami (dati sul tempo medio di risposta da parte dei venditori, differenziando tra diverse tipologie di reclami)
 - delle performance dei venditori sulle richieste di verifica della fatturazione e rettifiche di fatturazione
 - delle risposte alle richieste di informazioni da parte dei venditori
 - **obbligo di pubblicazione**, sul sito internet del singolo venditore, della propria performance di risposta ai reclami, con evidenza della differenza rispetto alla media nazionale stimata dall'Autorità e con link obbligatorio alla pubblicazione sul sito dell'Autorità con eventuali note tecniche per fornire al pubblico spiegazioni
- Valorizzazione delle singole iniziative di **best practices** con l'introduzione di sistemi a punteggio analogo a quello alla qualità dei servizi telefonici



Per saperne di più...

www.autorita.energia.it

- > Attività
- > Consultazioni



The screenshot shows the website interface for the Authority for Electricity and Gas. The header includes the logo and the text 'Autorità per l'energia elettrica e il gas'. Navigation links for 'Cerca', 'Contatti', 'Link', 'Mappa', and 'English' are present. A sidebar menu on the left lists various sections: 'Autorità', 'Attività', 'Provvedimenti', 'Consultazioni', 'Pareri e segnalazioni', 'Audizioni Parlamentari', 'Audizioni Pubbliche', 'Arbitrato', 'Comunicazioni', 'Pubblicazioni', 'Bandi e concorsi', 'Dati e documenti', and 'Riferimenti Normativi'. The main content area displays a consultation document titled 'DCO 18/08 Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas', dated 12 giugno 2008. A 'Testo in formato PDF' link is provided. A 'Premessa' section follows, and a list of references is shown at the bottom.

...grazie dell'attenzione

