

OSSERVAZIONI AL DCO 205/2025/R/COM - REVISIONE DELLA REGOLAZIONE IN MATERIA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI CLIENTI DELLE IMPRESE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Premessa

Con il presente documento A2A formula le proprie osservazioni in merito agli orientamenti prospettati nel DCO 205/2025/R/COM sulla riforma del TIQV.

Osservazioni generali

A2A condivide la necessità di un intervento di modifica della disciplina del TIQV al fine di adeguare la regolazione della qualità della vendita alle sensibili evoluzioni del mercato retail dell'energia elettrica e gas naturale registrate sia a livello normativo con il superamento delle tutele di prezzo che in termini di sviluppi digitali con l'utilizzo di innovativi strumenti di gestione della clientela.

Innanzitutto, al fine di dispiegare appieno i suoi effetti unicamente nei confronti dei clienti che necessitano concretamente delle tutele rafforzate si ritiene necessario razionalizzare il perimetro applicativo della disciplina del TIQV, uniformandolo con gli ambiti degli altri interventi che nel corso del processo di liberalizzazione si sono susseguiti alla luce del mutato contesto normativo e delle diverse esigenze di tutela dei clienti finali dell'energia, come il Codice di Condotta Commerciale e la nuova bolletta.

L'azione di *empowerment* dell'Autorità si deve infatti concentrare sul cliente domestico o non domestico di piccole dimensioni per garantirgli un ruolo consapevole ed attivo sul mercato libero, rafforzando e ampliando gli strumenti informativi e adeguati a gestire problematiche e controversie, al fine di superare la fisiologica asimmetria esistente nei rapporti con i fornitori.

Verso tale obiettivo, l'Analisi di Impatto della Regolazione motiva, condivisibilmente, l'esclusione delle medie tensioni dall'ambito di applicazione del TIQV in base al fatto che "tali clienti per le loro caratteristiche e in primis per i loro volumi di consumo appaiono in condizione di rapportarsi efficacemente con i venditori.

Tuttavia tale esclusione non è sufficiente: per la stessa motivazione, **occorre, infatti, restringere il perimetro a coloro che effettivamente necessitano di una tutela rafforzata**

escludendo, pertanto, anche le pubbliche amministrazioni e i clienti di grandi dimensioni che, seppur in bassa tensione o con consumi annui gas complessivamente inferiori alle soglie previste, già partecipano attivamente e consapevolmente al mercato e sono in grado di gestire autonomamente il proprio rapporto con il venditore senza necessitare di ulteriori strumenti di tutela. Come proposto nello specifico spunto di consultazione (Q1) a cui si fa rimando, tali clienti possono essere **individuati attraverso driver oggettivi grazie alle informazioni già presenti nel Sistema Informativo Integrato**.

L'utilizzo sempre più diffuso del digitale in questi anni ha effettivamente mutato il rapporto con i clienti, permettendo ad A2A di offrire soluzioni differenziate e inclusive (multicanali) per gestire efficacemente e tempestivamente le più disparate esigenze e richieste. Le nuove modalità di interazione con il cliente finale non si prestano, però, a essere utilizzate per l'ultima azione di rimedio prima dell'esperimento dell'azione conciliativa rappresentata dal **reclamo**, che **deve continuare a provenire dal cliente in forma scritta**. Si esprime, pertanto, netta **contrarietà alla proposta di estendere al canale telefonico la possibilità di ricevere reclami**. L'orientamento prospettato - costituito da una sorta di attività pre-istruttoria svolta dal venditore nel corso della telefonata - si ritiene difficilmente percorribile, eccessivamente oneroso e potenzialmente controproducente per tutta una serie di aspetti descritti nel relativo spunto di consultazione (Q5) a cui si fa rimando.

Le criticità di tale nuovo strumento peraltro aumenterebbero esponenzialmente, al punto da renderne di fatto impossibile la gestione qualora venisse adottata la **nuova definizione di reclamo** proposta in consultazione che, discostandosi dal significato etimologico connesso alla doglianza da parte del cliente, comprenderebbe tutte le richieste di informazione che necessitano di un'attività di verifica puntuale. Anche su tale proposta si esprimono **forti perplessità** meglio declinate nel relativo spunto (Q6)

A2A, invece, accoglie con favore gli orientamenti volti a semplificare ed efficientare gli strumenti di raccolta e monitoraggio del rispetto degli standard e della qualità percepita, mentre, con riferimento alla **comparazione dei livelli individuali di qualità**, si ritiene necessaria un'ulteriore riflessione ponderata per **evitare di fornire segnali distorsivi sul servizio offerto**.

Infine, con riferimento alle tempistiche di implementazione della riforma, nella denegata ipotesi in cui venisse confermato l'utilizzo del canale telefonico per la gestione dei reclami, **l'entrata in vigore** al 1° gennaio 2026 si ritiene assolutamente non compatibile con gli

ingenti investimenti sia sui sistemi informativi di modifica degli applicativi IT sia sui processi interni di formazione degli operatori di call center e sui canali di informazione e comunicazione con i clienti. Tali interventi richiederanno tempi tecnici di esecuzione non comprimibili pari ad **almeno 12 mesi dal momento della pubblicazione del provvedimento finale**.

Osservazioni ai singoli spunti di consultazione

Ambito di applicazione

Q.1 Si condividono gli orientamenti relativi alla ridefinizione dell'ambito di applicazione complessivo del TIQV? In caso contrario, quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Si ritiene che l'esclusione dei clienti in media tensione e dei clienti serviti in default gas non sia sufficiente, in quanto continuerebbero a rientrare nel perimetro applicativo clienti non domestici (quali operatori telefonici, filiali di banche ecc) che, seppur in bassa tensione o con consumi annui gas complessivamente inferiori alle soglie previste, per le loro peculiari caratteristiche in termini di dimensioni, risorse e capacità negoziale sono in grado di interfacciarsi efficacemente con il proprio fornitore, senza alcuna necessità di usufruire dei servizi di assistenza previsti dal TIQV per valutare la qualità del servizio offerto e risolvere eventuali problemi.

Come già espresso in altre sedi, a nostro avviso, è necessario una razionalizzazione dell'ambito di applicazione delle discipline di tutela "non di prezzo", di cui il TIQV rappresenta il principale strumento regolatorio assieme al Codice di Condotta Commerciale, **escludendo dal perimetro applicativo le pubbliche amministrazioni e i grandi clienti**, utilizzando per quest'ultimi criteri di individuazione oggettivi sulla base delle informazioni già presenti nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII. Nello specifico, con riferimento ai servizi di ultima istanza a cui avrebbero diritto i clienti titolari delle forniture elettriche e gas andrebbero esclusi:

- lato elettrico i **clienti BT** che, pur non avendo nessun punto in MT, presentano caratteristiche soggettive – in termini di fatturato annuo e dipendenti - tali da rientrare nel **servizio di salvaguardia** di cui all'art. 54.2 TIV;

- lato gas, i clienti titolari di PdR “**altri usi**” **gas** di cui al comma 2.3, lettera d) TIVG **con consumo superiore a 50.000 Smc/anno** che avrebbero diritto al **servizio di default distribuzione**.

Canali di contatto

Q2. Si condividono gli orientamenti in materia di accessibilità del servizio di assistenza e dei relativi i canali di contatto sopra descritti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'obbligo di messa a disposizione di canali e strumenti di contatto dedicati ai clienti con disabilità. Si manifesta apprezzamento circa l'intenzione di attivare specifiche interlocuzioni con l'AgID in ottica di efficace coordinamento tra i diversi interventi in corso di definizione, tra cui le Linee Guida sull'accessibilità dei servizi.

Q3. Si condivide l'orientamento di estendere (ai venditori di piccola dimensione) il campo di applicazione degli obblighi di servizio relativi ai servizi telefonici come sopra indicato? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Con l'obiettivo di garantire a tutti i clienti la medesima qualità del servizio, si condivide l'orientamento di estendere anche ai venditori di piccola dimensione l'applicazione della disciplina sul servizio telefonico, lasciando loro la facoltà di dotarsi di un call center con conseguente rispetto dei relativi obblighi e indicatori di qualità.

Q4. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in merito al costo delle chiamate verso i servizi telefonici dei venditori? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Non si condivide il mantenimento dell'attuale disposizione del TIQV. Si ritiene ormai anacronistico l'obbligo per i venditori di mettere a disposizione uno o più numeri verdi totalmente gratuiti per le chiamate da rete fissa, considerando oltretutto che le tariffe telefoniche odierne sono tendenzialmente onnicomprensive.

Q5. Si condividono gli orientamenti sopra descritti riguardo alla definizione dei canali (telefonici) attraverso i quali il venditore sarebbe tenuto a ricevere i reclami? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e per quali motivi?

Come espresso nelle osservazioni generali, si esprime netta contrarietà alla proposta di

estendere la gestione dei reclami al canale telefonico. Quest'ultimo deve continuare a costituire un valido strumento per gestire efficacemente e tempestivamente le innumerevoli esigenze del cliente, cercando di risolvere nell'immediatezza del contatto le sue richieste al fine di prevenire un "escalation" di insoddisfazione e conseguente presentazione della doglianza formale rappresentata dal reclamo TIQV, primo step per la successiva eventuale fase conciliativa. La proposta prospettata in consultazione risulta impercorribile per la molteplicità di limiti che ne deriverebbero, - considerata la pregiudizialità di tale fase per la successiva eventuale fase conciliativa quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale - oltre alle gravose implementazioni per consentire non solo l'elaborazione dell'attestazione del cliente su supporto durevole ma anche la registrazione e l'archiviazione delle conversazioni; quest'ultima attività si renderebbe comunque necessaria dal momento che il contenuto dell'attestazione scritta elaborata dall'operatore telefonico su supporto durevole, sebbene sul momento condivisa dal cliente, potrebbe poi essere disconosciuta in un momento successivo. Alla luce dell'esperienza acquisita nella gestione dei rapporti con i clienti, si rileva infatti un forte rischio di contestazione in termini di correttezza/completezza dei contenuti del reclamo in precedenza espresso a voce, anche sulla base di convinzioni spesso errate maturate successivamente. Tale situazione potrebbe comportare numerosi scambi volti a chiarire e indirizzare correttamente la contestazione, inficiando l'esito della pratica.

L'attestazione dell'invio della pratica su supporto durevole potrebbe poi non andare a buon fine per la scarsa dimestichezza del cliente nell'utilizzo del OTP oppure nei casi i clienti non mettano a disposizione una mail per la ricezione dell'attestazione o ne forniscano un indirizzo errato.

Tale soluzione potrebbe quindi determinare effetti opposti rispetto alle finalità di migliorare l'accesso alla risoluzione dei problemi, oltre ad un incremento di costi che potrebbe poi ripercuotersi inopinatamente nei confronti del medesimo cliente finale.

Inoltre, con tale soluzione, il canale telefonico perderebbe il suo carattere distintivo di immediatezza e con il mantenimento degli stessi attuali indicatori di qualità le prestazioni erogate subirebbe un notevole peggioramento in termini di standard generali, dando in generale un segnale distorto a livello nazionale circa un deterioramento del servizio di call center, proprio in un momento in cui è alta l'attenzione mediatica verso l'utilizzo di tale servizio

Alla luce delle numerose criticità sopra elencate, al fine di aumentare la consapevolezza del cliente insoddisfatto della prima risposta fornita sul canale telefonico sulla possibilità di poter presentare un reclamo scritto, si potrebbe prevedere l'obbligo di inserire a conclusione della telefonata uno script standard in cui si ricorda al cliente le modalità a sua disposizione per presentare un reclamo scritto. (

Reclami e Richieste di informazioni

Q6. Si condividono gli orientamenti sopra illustrati relativi alla definizione di reclamo? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi

Si esprime forte contrarietà rispetto alla nuova definizione di reclamo che, discostandosi dal significato etimologico connesso alla doglianza da parte del cliente, comprenderebbe tutte le richieste di informazione che necessitano di un'attività di verifica puntuale. Utilizzando tale criterio non si distinguerebbe in modo oggettivo tra reclami e richieste di informazioni bensì si svuoterebbero le casistiche di richieste di informazioni, limitandole a pochissimi casi (quali gli orari di apertura degli Sportelli) snaturando la definizione stessa di reclamo. Uno degli elementi ai fini della qualifica di un "reclamo" non può che essere la presenza di un effettivo, potenziale o presunto danno o disservizio subito dal cliente. Viceversa, tutte le richieste di fatto assumerebbero la qualifica di reclamo che dovrebbe a sua volta cambiare termine neutralizzandone l'eccezione negativa legata alla lamentela.

Q7. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di contenuti obbligatori delle risposte ai reclami? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Si condivide la necessità che le risposte ai reclami siano esaurienti, motivate e comprensibili. A tale fine si valuta positivamente l'obbligo di strutturare la risposta seguendo sezioni logicamente sequenziali come quelle prospettate al par. 4.13 del DCO, all'interno delle quali il venditore è libero di inserire gli elementi effettivamente rilevanti nel caso concreto, in modo da rendere la risposta più chiara possibile per il cliente. Si esprimono invece perplessità sull'inserimento di titoli predefiniti per ogni parte consequenziale della struttura del testo in quanto si teme che in questo modo il cliente sia portato a leggere solo le conclusioni senza dare sufficiente attenzione alla parte relativa alle verifiche effettuate.

Q8. Si condivide l'opportunità di razionalizzare e semplificare l'attuale definizione di fatturazione di importo anomalo? Sono presenti nell'attuale definizione elementi di criticità che

sarebbe opportuno risolvere e per quali motivi?

Si si condivide l'orientamento e non si ravvisano criticità nel ricollocare in altre discipline la definizione di fatturazione di importo anomalo.

Q9. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di contenuti obbligatori delle risposte alle richieste di informazioni? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Si condivide la proposta di includere nell'oggetto della risposta "Risposta alla sua richiesta di informazioni" e di indicare con nota in calce alla risposta i recapiti dell'impresa per eventuali reclami senza tuttavia specificare in quanto ritenuto eccessivo in questa fase - il tempo massimo di risposta previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo

Indicatori di qualità, standard e indennizzi

Q10. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di indicatori e standard di qualità commerciale? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Si condivide l'orientamento di non introdurre tempi standard più sfidanti ad eccezione dello standard relativo al tempo massimo per la rettifica di doppia fatturazione che si riduce da 20 a 15 giorni.

Inoltre, non si condivide, per una migliore comprensione del significato degli indicatori di qualità commerciale la ridenominazione del "tempo di rettifica di fatturazione" con "tempo di rimborso per errori in bolletta" e "tempo di rettifica di doppia fatturazione" con "tempo di rimborso di doppia bolletta". Si propongono le seguenti definizioni più generiche e neutre, senza utilizzare il termine di errore, in quanto non sempre imputabile al venditore, o rimborso, dal momento che le casistiche di ricalcolo potrebbero essere le più disparate e portare anche a un conguaglio a debito del cliente: "tempo di ricalcolo/rettifica della bolletta" e "tempo di ricalcolo/rettifica per doppia bolletta".

Q11. Si ritiene opportuno prevedere l'introduzione di indicatori e standard ulteriori rispetto a quelli attualmente previsti? Quali prestazioni di particolare rilevanza per i clienti dovrebbero riguardare, e con quali finalità?

Non si ritiene opportuno introdurre ulteriori indicatori e standard

Q12. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di valore dell'indennizzo automatico? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Si ritiene ragionevole adeguare l'importo base dell'indennizzo all'inflazione, in base ai parametri ISTAT, innalzandolo da 25 a 30 euro.

Q13. Si condivide l'orientamento di modificare come sopra descritto la previsione che regola il numero massimo di indennizzi riconosciuti al cliente nell'arco di dodici mesi? in caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Si condivide la previsione circa la mancata corresponsione dell'indennizzo unicamente nel caso in cui il cliente lo avesse già ricevuto nell'ultimo anno per un reclamo sullo stesso argomento o subargomento, ad eccezione delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione nei confronti delle quali l'indennizzo va sempre riconosciuto, a prescindere. Al fine di contrastare comportamenti opportunistici dei clienti e riequilibrare le nuove disposizioni si chiede di prevedere di non considerare reclamo il reiterno della stessa richiesta, senza che il cliente aggiunga nuovi elementi di doglianza, dopo due risposte già fornite al cliente.

Q14. Si condivide l'orientamento di confermare gli attuali indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Nella denegata ipotesi in cui si prevedesse l'introduzione del canale telefonico per la gestione dei reclami, come espresso al Q5, necessariamente occorrerebbe modificare gli attuali indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi telefonici.

In ogni caso, si ritiene necessario escludere dal conteggio le informative preliminari obbligatorie per legge, quali ad esempio quelle sulla privacy.

Q15. Si condividono gli orientamenti sopra esposti riguardo agli obblighi di servizio e il calcolo degli indicatori "tempo medio di attesa" e "livello di servizio" in caso di impiego di operatori virtuali? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Si condivide l'orientamento per il quale i servizi di assistenza telefonica debbano sempre

- ✓ garantire la possibilità di parlare con un operatore umano, confermando che la relativa opzione si trovi almeno al secondo livello dell'albero fonico;
- ✓ avvertire in anticipo se la scelta di un'opzione, a qualsiasi livello dell'albero fonico, comporta il trasferimento della chiamata a un operatore virtuale;
- ✓ durante la conversazione con un operatore virtuale permettere al cliente di chiedere di parlare in qualunque momento con un operatore umano;
- ✓ trasferire la chiamata automaticamente a un operatore umano se l'operatore virtuale non è in grado di comprendere o soddisfare la richiesta del cliente, o su richiesta del cliente stesso.

Il calcolo del tempo medio di attesa deve a nostro avviso essere calcolato dal momento in cui cliente parla con operatore umano, nettandolo i tempi precedenti della telefonata in cui il cliente può aver navigato nell'albero fonico anche al fine di soddisfare ulteriori richieste ed essendo fin da subito reso edotto della possibilità di contattare direttamente un operatore umano.

Inoltre, non si condivide che il livello di servizio (LS) sia calcolato come il rapporto fra il numero di clienti che hanno effettivamente parlato con un operatore umano e il numero di chiamate di clienti che hanno chiesto di parlare con un operatore umano (anche nel corso di una chiamata gestita dall'operatore virtuale), o che sono state reindirizzate automaticamente all'operatore umano per impossibilità di gestire o soddisfare la richiesta del cliente da parte dell'operatore virtuale. Anche tale indicatore dovrebbe ricomprendere l'attività di risposta dell'operatore virtuale in grado di soddisfare appieno le richieste del cliente, anche se in linea di massima meno complesse.

Indicatori di performance

Q16 Si condividono gli orientamenti sopra esposti riguardo alla ridefinizione dell'indicatore di performance relativo ai reclami ricevuti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Si condivide la proposta di rivedere l'indicatore relativo alla quantità dei reclami ricevuti per migliorarne la comprensibilità, prevedendo che sia calcolato come il rapporto, moltiplicato per mille, fra il numero complessivo di reclami ricevuti dall'impresa nell'anno di riferimento e il numero di clienti mediamente serviti dall'impresa stessa nell'arco dello stesso anno.

Si condivide inoltre il relativo calcolo per ogni categoria contrattuale, senza prevedere una

differenziazione in base al servizio (elettrico o gas).

Q17 Si condivide l'orientamento di sostituire l'indicatore della capacità di risposta ai reclami ICRC, attualmente previsto dal TIQV, con l'indicatore di rapidità della risposta sopra descritto? In caso contrario, per quali motivi? Quale soluzione alternativa sarebbe preferibile e per quali motivi?

Si condivide l'orientamento di sostituire l'attuale indicatore ICRC con un indicatore di rapidità della risposta, misurato in giorni solari e calcolato come il tempo effettivo medio di risposta ai reclami.

Si condivide inoltre il relativo calcolo per ogni categoria contrattuale, senza prevedere una differenziazione in base al servizio (elettrico o gas).

Si esprime tuttavia contrarietà circa l'estensione di tale indicatore anche alle richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione.

Q18. Si condividono gli orientamenti sopra descritti per la revisione dei criteri di classificazione di reclami, richieste di informazioni e rettifiche? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e per quali motivi?

Si apprezza la proposta di semplificazione e razionalizzazione dei criteri di classificazione dei reclami, delle richieste e rettifiche per il monitoraggio di tutte le prestazioni di qualità commerciale sottoposte a standard, basata sulle principali categorie contrattuali (tutela vulnerabilità, ultima istanza e mercato libero), superando le attuali categorie tra cui i multisito e i dual fuel.

Q19. Si condivide l'orientamento di estendere gli attuali obblighi di registrazione a tutti i venditori dotati di call center? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Non si condivide l'orientamento di estendere a tutte le imprese che si dotano di call center, anche quelle che servono complessivamente meno di 50 mila clienti, gli obblighi di registrazione dei dati necessari per il calcolo dei livelli effettivi raggiunti dagli indicatori di qualità dei servizi telefonici.

Comunicazione dei dati

Q20. Si condividono gli orientamenti in materia di raccolta dati di qualità dei call center (da

semestrale a annuale) sopra esposti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

In ottica di efficientamento e semplificazione si condivide l'orientamento di modificare la cadenza della raccolta da semestrale a annuale, confermando il perimetro delle imprese soggette agli obblighi di comunicazione (imprese che servono più di 50.000 clienti).

Q21. Si condividono gli orientamenti sopra descritti relativi alla comunicazione dei dati di qualità commerciale? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Si apprezzano le proposte volte a razionalizzare la raccolta dati sulla qualità commerciale, in particolare:

- ✓ i dati relativi al numero di prestazioni soggette a standard e al rispetto o mancato rispetto degli standard stessi siano comunicati per ciascuna categoria di clienti solo nei valori complessivi annui (e non più anche su base mensile);
- ✓ che l'articolazione in base all'argomento e al sub-argomento dei reclami e delle richieste di informazioni sia comunicata esclusivamente nel valore complessivo annuo (e non più anche su base mensile), senza indicare le informazioni relative al rispetto o al mancato rispetto dello standard;
- ✓ la comunicazione del numero complessivo di reclami e richieste di informazioni ricevute, o di rettifiche eseguite, si conferma riferita all'anno della raccolta;
- ✓ le informazioni relative al rispetto del tempo standard riguardino tutte e solo le risposte fornite, e le rettifiche eseguite, nell'anno di riferimento (anziché risposte o rettifiche originate nell'anno ma eseguite nell'anno successivo)
- ✓ la comunicazione del tempo medio effettivo riguardi tutte e solo le prestazioni eseguite nell'anno di riferimento (comprese quelle la cui origine risale a un anno precedente).
- ✓ la comunicazione del numero e dell'ammontare complessivo degli indennizzi erogati riguardi tutti e solo gli indennizzi erogati nel corso dell'anno di riferimento (anche se originati da prestazioni eseguite in un periodo precedente);
- ✓ la conferma della comunicazione del numero di reclami, richieste di informazioni e rettifiche ricevute o accertate nell'anno precedente a quello di riferimento e rimasti senza riscontro al termine dell'anno di riferimento.

Q22. Si condividono gli orientamenti relativi alle modalità di pubblicazione dei dati di qualità da parte dei venditori? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Pur condividendo l'obiettivo di consentire al cliente di reperire e valutare le informazioni relative ai livelli di qualità commerciale, si ritiene che debba essere attentamente valutato e ponderato ogni intervento che impatti sugli aspetti comparativi delle performance degli operatori di vendita, al fine di evitare effetti distorsivi che rischiano di minarne la reputazione.

A tal proposito si esprimono perplessità circa l'inserimento della colonna "tempo medio Italia" nel nuovo formato standard di Scheda qualità, che si ritiene necessario eliminare.

Q23. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di pubblicazione dei dati da parte dell'Autorità? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Come espresso nello spunto precedente, si ritiene necessario svolgere un ulteriore approfondimento prima di pubblicare dati individuali sulle performance di qualità per evitare di fornire segnali distorsivi sul servizio offerto.

Q24 Si condividono gli orientamenti sopra esposti volti a razionalizzare, rafforzare e rendere più flessibile l'attività di monitoraggio degli aspetti di qualità regolati dal TIQV mediante indagini demoscopiche? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Non si condivide la proposta di unificare in un'unica indagine annuale le attuali indagini relative ai call center e ai reclami, in quanto si ritiene che la risposta sul livello di soddisfazione dei canali di assistenza telefonica rischi di essere influenzata dalla successiva risposta al reclamo oltre al fatto che in questo modo non si garantirebbe la "freschezza" della valutazione.