



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 102/2025

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 205/2025/R/com

"Revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di assistenza ai clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 20 giugno 2025**



CONFINDUSTRIA

CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Riprendendo le premesse delle osservazioni inviate in esito al primo focus group tenutosi sul tema in data 14 febbraio 2025 (rif. nostro protocollo nr. 017/2025 del 28 febbraio u.s.), si conferma l'apprezzamento di un costante coinvolgimento degli stakeholder nelle fasi preliminari alla revisione della regolazione.

Tuttavia, cogliamo l'occasione per sottolineare che, pur nella consapevolezza di dover adeguare la regolazione sulla qualità ai repentini cambiamenti – tecnologici e non solo – intercorsi negli ultimi anni, a nostro avviso risulta essenziale **bilanciare equamente i bisogni dei consumatori con gli oneri che ne deriverebbero per gli operatori**.

Sebbene la regolazione di riferimento sul tema risalga al 2016, nel corso degli anni successivi sono intervenute molteplici modifiche ed integrazioni al testo fino al 2023; si ritiene che ripetuti aggiornamenti possano comportare continui aggiustamenti che sfuggono alle esigenze di efficienza ed efficacia incrementando carichi di operatività per le società di vendita e generando possibile disorientamento nella clientela. Pro futuro, pertanto, si auspica di addivenire ad una **regolazione stabile** fondata su un equo bilanciamento delle esigenze delle parti coinvolte, a vantaggio di cui, auspichiamo di fornire con codesto documento, utili contributi.

Nel merito degli orientamenti illustrati nel presente documento, la principale novità rispetto alla quale insiste qualche perplessità è quella relativa **all'introduzione del reclamo telefonico**, una fattispecie che sembrerebbe contemperare forma scritta e orale comportando una serie di criticità non trascurabili come meglio descritte nelle risposte ai quesiti di seguito.

RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN CONSULTAZIONE

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 apprezzabile la volontà dell'Autorità di escludere dall'ambito di applicazione del TIQV i clienti titolari di POD alimentati in media tensione. Analogamente, riterremmo opportuno che tale tipologia venga esclusa anche dall'ambito di applicazione del TICO, essendo il Testo Integrato relativo alla Conciliazione, lo *step* successivo alla proposizione di un reclamo non risolto in maniera soddisfacente secondo il cliente.

Data l'esclusione di tale tipologia di clienti, riteniamo che sarebbe coerente escludere esplicitamente dall'ambito di applicazione del TIQV (e di tutta la regolazione connessa) anche i clienti forniti nel Servizio di Salvaguardia. Analogamente per il settore del gas, suggeriamo l'esclusione dei clienti con consumi superiori a 50.000 Smc/anno, in quanto aventi diritto al FUI.

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

Al punto 3.9 del Documento di Consultazione in oggetto, si afferma che il regolatore “*ritiene inoltre opportuno prevedere esplicitamente che il venditore debba garantire l'accesso ai servizi di assistenza, per un **certo periodo di tempo** (per esempio, per almeno un anno dall'emissione della bolletta di chiusura), anche in seguito all'estinzione del contratto, per*

la risoluzione di eventuali pendenze". In relazione a tale aspetto riterremmo opportuno che l'Autorità specificasse che le società di vendita, dopo il citato lasso di tempo, non siano obbligate a fornire assistenza o riscontro formale ad alcuna richiesta dell'ormai ex cliente.

Q3. Si condivide l'orientamento di estendere 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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

Q5. Si condividono gli orientamenti sopra descritti riguardo alla definizione dei canali 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?

La previsione secondo la quale le imprese sarebbero tenute a garantire ai clienti la possibilità di **attivare una procedura di reclamo attraverso il canale telefonico, se questo è già utilizzato dall'impresa stessa per compiere operazioni relative al rapporto contrattuale** (come, per esempio, la stipulazione di un nuovo contratto, che comportano la trasmissione su supporto durevole di atti o documenti) è ritenuta particolarmente critica.

La formalizzazione del reclamo, affinché questo possa essere classificato come reclamo scritto - come si evince da quanto riportato all'art. 3.25 del documento - dovrebbe realizzarsi **attraverso l'invio o la messa a disposizione del cliente di un'attestazione scritta, su supporto durevole accettato dal cliente stesso**, con almeno:

- la data di presentazione del reclamo;
- il codice univoco identificativo della pratica;
- l'indicazione della fornitura interessata;
- la classificazione del reclamo per argomento e sub-argomento;
- un'annotazione relativa all'oggetto del reclamo.

La stesura di questa nota sarebbe affidata alla disintermediazione dell'operatore telefonico che dovrebbe (ri)elaborare in forma scritta la contestazione del cliente la cui accettazione non è scontata e non è neppure chiaro in quali forme tale accettazione debba esprimersi.

Occorre prevedere una "conferma di idoneità" di quanto riportato per iscritto attraverso rilettura del documento e acquisizione di un assenso verbale di cui tenere traccia nella registrazione telefonica? In questo caso le registrazioni in ossequio al GDPR ad oggi non prevedono la conservazione oltre il 6° mese.

In alternativa, qualora non fosse previsto il mero assenso in chiamata, ma si prevedesse la trasmissione di un documento con acquisizione di firma da parte del cliente finale per assenso, si determinerebbe una commistione di canali (telefono ed e-mail/posta) a nostro avviso poco funzionale ed efficiente.

Da considerare in questo caso che, qualora il documento dovesse essere inviato al cliente tramite e-mail, non tutti i CRM prevedono la trasmissione istantanea di un documento producendo un delay temporale importante fra la presentazione del reclamo da parte del cliente e la trasmissione del documento per sua verifica/conferma/firma con eventuale ulteriore onere in capo allo stesso di ritrasmissione. Anche nel caso in cui fosse presente l'opzione della trascrizione, questo potrebbe comportare "code telefoniche" con ripercussioni quindi anche sulla qualità del servizio.

Inoltre, per i clienti meno digitalizzati e privi di indirizzo e-mail, l'utilizzo della posta ordinaria comporta tempi ancora maggiori oltre ai rischi di ritardo o mancata consegna.

Da evidenziare anche che la possibilità di accettare "reclami per delega" (i.e. tramite associazioni dei consumatori) ha impatti lato privacy che comportano la richiesta di prova documentale della delega fornita dal cliente con evidenti effetti incompatibili con la gestione di un reclamo telefonico.

Non da ultimo, preme evidenziare che, in caso di ricorso alla giustizia, a valle di una conciliazione con esito di mancato accordo, occorre verificare la valenza di un documento redatto da un collaboratore del venditore - automatizzato o meno - per conto del cliente.

Tali circostanze, come è evidente, contribuirebbero al mancato raggiungimento degli obiettivi della delibera.

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?

L'indicazione di un **criterio di valutazione oggettivo** per l'identificazione di un reclamo è un elemento necessario, sebbene, a nostro avviso, non ne risulti chiara la declinazione concreta negli intendimenti dell'Autorità.

Nel documento si indica che debba essere *"classificata come reclamo qualunque comunicazione che comporta **un'attività di verifica puntuale**, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso soggetti terzi, necessaria ai fini dell'eventuale adozione di misure correttive o riparatorie"*.

Il concetto di "verifica puntuale" appare generico e rischia di comportare la catalogazione di qualunque richiesta come reclamo poiché anche le richieste di informazioni generalmente comportano "attività di verifica". Occorrono pertanto, a nostro avviso, elementi inequivocabili che distinguano le 2 fattispecie al fine di evitare interpretazioni sostanzialmente differenti tra gli operatori.

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 ritiene apprezzabile l'intervento dell'Autorità di procedere a una semplificazione della struttura della risposta ai reclami ai sensi del TIQV. Pertanto, per coerenza di sistema, riterremmo opportuno che tale modifica venga applicata anche con riferimento alle risposte ai reclami inerenti ai contratti contestati, così come disciplinate dal TIRV.

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 condivide.

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.

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.

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 necessaria l'introduzione di 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 condivide.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Si condivide.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

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?

Nessuna osservazione.

Q20. Si condividono gli orientamenti in materia di raccolta dati di qualità dei call center sopra esposti? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e per quali motivi?

Si condivide.

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?

In ottica di semplificazione e razionalizzazione si condivide quanto proposto.

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?

Chiediamo a codesta Autorità di valutare l'eliminazione della colonna "Tempo medio Italia" dal fac-simile relativo alla pubblicazione dei dati di qualità, di cui alla figura 9.1 del Documento di Consultazione in oggetto. Questo perché il confronto tra le colonne "Il nostro tempo medio" e "Tempo massimo" sarebbe sufficiente per rappresentare al cliente la bontà o meno della sua società di vendita. Il "Tempo massimo", infatti, rappresenta termine entro il quale si ritiene che il venditore operi in maniera efficiente.

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?

Nessuna osservazione.

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?

A parere della scrivente non si ravvisa la necessità di ampliare la platea dei venditori interessati dalle indagini di soddisfazione previste dal TIQV. Questo determinerebbe un onere non trascurabile per società di vendita minori, impossibilitate ad ammortizzarne i costi fissi.

In merito alle tempistiche di implementazione, si ritiene che la data del 1° gennaio 2026 sia sfidante in considerazione degli aggiornamenti tecnico-informatici da implementare, nonché dell'effort operativo richiesto alle società di vendita per adeguarvisi. Si suggerisce pertanto che l'entrata in vigore venga fissata a decorrere da 12/18 mesi dalla data di pubblicazione della relativa delibera.

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.



Il Direttore Generale
Ing. Daniela Lobosco

