

**REVISIONE DELLA REGOLAZIONE IN MATERIA DI QUALITÀ
DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI CLIENTI DELLE IMPRESE DI VENDITA
DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
205/2025/R/COM**

**Documento di Osservazioni e Proposte di
Confartigianato Imprese e CNA**

Premessa

Confartigianato e CNA desiderano sottolineare in premessa l'estrema importanza che la disciplina della qualità del servizio di assistenza ai clienti riveste per il buon funzionamento del mercato liberalizzato e la tutela dei clienti finali domestici e non domestici di piccole dimensioni.

A tal fine, prima di passare a delle indicazioni puntuali sugli spunti in consultazione vorremmo sottoporre all'attenzione dell'Autorità alcune brevi osservazioni generali a nostro avviso necessarie.

In primo luogo, occorre porre attenzione alla corretta identificazione dei parametri identificativi del limite dimensionale delle imprese. Il parametro elettrico di alimentazione in bassa tensione non è univocamente idoneo a identificare il perimetro delle micro e piccole imprese. Detto parametro è stato utilizzato per esigenze speciali, come quello dell'identificazione degli aventi diritto all'STG e non può prevalere sulla norma europea generale che definisce i parametri dimensionali delle imprese.

In secondo luogo, dispiace incorrere nella lettura del DCO dell'espressione comportamento opportunistico dei clienti finali. La nostra quotidiana ormai più che ventennale esperienza di assistenza a piccole imprese e famiglie ci restituisce una fotografia di una realtà di soggetti sovraccarichi di adempimenti ed attività da portare a termine che fa sì che l'unico auspicio del cliente nei confronti del suo fornitore di energia elettrica e gas sia che si comporti secondo quanto previsto dal contratto e dalla regolazione. Se il cliente finale reitera un reclamo è perché non riceve risposta o una risposta non soddisfacente dal suo interlocutore, non di certo per il piacere di scrivere o telefonare al proprio venditore.

Da ultimo, le scriventi confederazioni ritengono che le informazioni sui livelli effettivi di qualità del servizio offerto risultanti dagli obblighi di comunicazione previsti dal TIQV abbiano un'efficacia eufemisticamente sottile nell'indirizzare i consumatori domestici e non verso la scelta di questo o di quel fornitore. I consumatori sono sicuramente interessati a sapere se in caso di insorgenza di un problema il venditore lo risolverà in maniera esaustiva e veloce e chi sia più performante da questo punto di vista, ma a nostro avviso non è pensabile che questa risposta arrivi ad un consumatore da un indicatore sul "tempo massimo di risposta a reclamo scritto" o dalla rispondenza "ad uno standard generale del 95%". Diversamente, questi indicatori hanno una loro significatività perché potrebbero rendere i venditori misurabili e sottoporli al controllo dell'Autorità di Regolazione ma il loro punto debole risiede nella circostanza che si basano su indicazioni fornite dai venditori all'Autorità. In altri termini se sono i venditori che comunicano all'Autorità a quanti reclami hanno risposto o non hanno risposto e in che tempi non stupisce che i risultati di questa procedura di "autocertificazione" siano tutto all'interno degli standard richiesti dal TIQV : tali risultanze andrebbero validate da un'attività di controllo a campione le cui risultanze dovrebbero essere comunicate.

Spunti di 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

La proposta non è condivisibile .. Nel documento di consultazione, l'Autorità afferma, di ritenere opportuno *“prevedere che le tutele rafforzate offerte dal TIQV siano sempre operanti nei confronti dei clienti di minori dimensioni”* ed individua nella tensione di alimentazione in bassa tensione, il parametro dimensionale che delimiterebbe lato imprese, il perimetro dei clienti di piccola dimensione. Ad avviso di chi scrive la tensione di alimentazione è un parametro molto fruibile per i venditori ma non è idonea a identificare le imprese di piccola dimensione né le microimprese. Giova ricordare che in base ai dati ISTAT, la manifattura italiana, in settori come l'alimentare, la moda, la meccanica, il legno in cui la tipologia di attività può far fortemente supporre un allaccio in Media Tensione, è costituita per l'80,7 % da imprese con sino a nove addetti; quindi, imprese di piccola dimensione e questa percentuale sale al 90,6% nelle imprese manifatturiere artigiane. Nella nostra base associativa è frequente riscontrare le forme giuridiche tipiche della microimpresa, vale a dire di impresa individuale e società in nome collettivo alimentate in media tensione ; oltre alle attività incluse nei codici ISTAT sopramenzionati possiamo citare l'esempio dell'agricoltura, ditte individuali o consorzi di imprenditori le cui attività come quelle dei pozzi irrigui sono tali da richiedere la media tensione perché il distributore non riesce ad allacciarle in bassa tensione. Conseguentemente il parametro della bassa tensione lascerebbe prive di tutela un insieme importante di clienti di minori dimensioni ed è a nostro avviso poco comprensibile la ragione per cui il Documento di Consultazione alla nostra attenzione non abbia preso in considerazione la definizione di microimpresa di cui alla raccomandazione europea 2003/361/CE utilizzata ai fini della previsione della prescrizione breve, prevista in un primo momento per le forniture di energia elettrica e gas dalla legge di bilancio 2018 implementata dalla Delibera 97/2018 e successivamente estesa al servizio idrico dalla legge di bilancio 2019 – delibera 547/2029, nelle quali, correttamente, non si fa riferimento al parametro elettrico ma al numero di addetti ed al bilancio e/o fatturato. Ricordiamo infatti che ai sensi della raccomandazione citata, è una **“microimpresa”** ogni **“impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR”**. Conseguentemente, l'ambito andrebbe ridefinito includendo le basse tensioni altri usi e le medie

tensioni che rientrano nella definizione sopra menzionata, con la previsione di un modulo di autocertificazione che l'impresa può compilare similmente a quanto previsto per l'applicazione della previsione biennale, quando richiede di accedere alle attività disciplinate dal TIV.

Q.2 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 parzialmente. Anche dal nostro punto di vista il recapito fax, essendo uno strumento obsoleto, va interamente superato e va assolutamente nella giusta direzione la garanzia di accesso ai servizi di assistenza per un certo periodo di tempo anche in seguito all'estinzione del contratto perché le forniture di energia elettrica e gas possono comportare delle code anche successive alla loro conclusione per cui le barriere di accesso all'assistenza frequentemente rappresentano un problema (a titolo di esempio citiamo la casistica relativa all'utilizzo dello stesso codice fiscale per una fornitura non domestica estinta ed una fornitura domestica attiva che non consente l'accesso all'area clienti perché il sistema associa il CF alla sola fornitura estinta e non anche a quella attiva). Tuttavia, ad avviso di chi scrive, per non ostacolare l'attività di assistenza su delega dei clienti, che ricordiamo consente di risolvere in maniera professionale e quindi con minore dispendio di tempo per l'operatore le problematiche dei clienti, è opportuno prevedere che i canali di contatto non solo compaiano sul sito ma su una parte del sito accessibile a tutti. Nel caso in cui, come spesso accade, questi canali siano collocati all'interno dell'area personale del cliente, la necessità di autenticazione ostacola il servizio su delega, senza che si rinvergano delle esigenze particolari di tutela della privacy a fondamento di tale difficoltosa collocazione.

Q.3 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?

Si condivide.

Q.4 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?

Si condividono.

Q.5 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?

Si segnala l'esigenza di garantire l'esperimento dei reclami telefonici anche per il tramite dei soggetti delegati, la cui esclusione risulterebbe irrazionale ostacolando soggetti la cui professionalità nella gestione delle casistiche va a beneficio dei venditori stessi e dell'efficacia dell'attività di assistenza assicurata dal TIQV. Eventuali difficoltà relative all'identificazione del soggetto delegato sono superabili richiedendo il codice fiscale del soggetto delegante ed il codice fiscale del soggetto delegato in sede di registrazione telefonica. Coerentemente con tale esigenza si segnala la necessità di rendere scaricabile on line ai fini della tracciatura, anche in vista del possibile accesso ai livelli superiori di tutela e, da ultimo, dell'accesso alla sede giurisdizionale.

Q.6 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 condivide. Preme tuttavia osservare che nella nostra esperienza di assistenza a piccole imprese e famiglie, l'invio di un reclamo viene vissuto come un aggravio, un adempimento sgradevole per il dispendio di tempo che comporta e che si preferirebbe evitare ; in sintesi, la reiterazione di reclami relativi alla stessa fattispecie andrebbe attribuita in linea di ragionevolezza non a comportamenti opportunistici , ma alla difficoltà di ottenere la risposta di cui si ha bisogno.

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.

Q.8 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 l'esigenza di razionalizzazione, ma a condizione che l'oggetto della risposta del venditore contenga la dicitura : **Risposta ad Errore di Fatturazione**. Si tratta di una fattispecie estremamente importante a prescindere dalla circostanza che la fatturazione sia anomala o no e tale dicitura a nostro avviso avrebbe l'auspicabile effetto di non far calare l'attenzione del venditore sul tema, che potrebbe conseguire nel momento in cui si supera una tipizzazione della risposta a reclamo per fatturazione anomala.

Q.9 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 ritiene che l'orientamento in tema di contenuti obbligatori si condivisibile ma non sufficiente. Nella classe delle richieste di informazioni rientra infatti la classe importantissima della richiesta della documentazione contrattuale, che è l'unica via percorribile quando un cliente lamenta di avere una bolletta troppo pesante, vuole verificare se il mercato gli offre qualcosa di meglio e non lo può fare perché non ha conservato il contratto e la documentazione precontrattuale. Comprensibilmente, davanti ad una tale richiesta il venditore fa resistenza e la previsione di uno standard generale è inefficace per garantire il soddisfacimento di un'esigenza che è in buona sostanza funzionale al dinamismo di mercato. Conseguentemente, Confartigianato e CNA richiedono l'introduzione di una classe specifica di richiesta di informazioni, denominata "Richiesta di informazioni contrattuali" con uno standard specifico di risposta particolarmente breve in considerazione delle evoluzioni della regolazione europea ed italiana che prevedono il cambio di fornitore in 24 ore a far data dal 2026. In una prospettiva in cui si rende possibile il cambio di venditore in una giornata è ragionevole che le attività propedeutiche, tra le quali sicuramente rientra l'acquisizione della propria documentazione contrattuale se non reperibile altrove, si svolgano con una tempistica coerentemente ravvicinata che a nostro avviso deve essere pari a 20 giorni.

Q.10 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?

Q. 11 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?

Riteniamo che la digitalizzazione le nuove tecnologie ed il Sistema Informativo Integrato possano svolgere un'azione di efficientamento dei tempi di risposta a reclami, rettifica di fatturazione e rettifica di doppia fatturazione. Conseguentemente andrebbe ridotto a 20 giorni lo standard specifico per la risposta ad un reclamo, a 40 giorni lo standard specifico di rettifica di fatturazione e a 10 giorni lo standard specifico per la rettifica di doppia fatturazione, in quanto in quest'ultimo caso il Sistema Informativo Integrato consente di effettuare delle verifiche in tempo reale.

Q.12 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.

Q.13 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?

Non si condivide e riteniamo molto singolare che il comportamento di un cliente finale che ha problemi col proprio venditore e che per questo gli scrive ripetutamente ottenendo risposte nei tempi non standard, venga stigmatizzato dal DCO come comportamento opportunistico piuttosto che concentrarsi sul comportamento del venditore che mostra recidiva nel non rispondere nei tempi previsti dalla regolazione. Come sottolineato nella risposta al Quesito n.6 i consumatori hanno probabilmente occupazioni migliori per il proprio tempo che non dedicarlo ai reclami, che non ci sarebbero se il venditore agisse secondo quanto gli chiede la regolazione. Conseguentemente prevedere il limite di un indennizzo l'anno per fattispecie analoghe, eccezion fatta per il ritardo nel rimborso in bolletta o per doppia bolletta, va a discapito di chi il disservizio lo subisce senza educare chi lo provoca.

Q.15 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.

Q.16 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

Q.19 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?

Si condivide

Q.22 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?

Q.23 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?

Si esprimono perplessità su entrambi i quesiti per le stesse ragioni avanzate in premessa. Se tali dati si basano su autocertificazione volontaria del venditore senza controlli perlomeno a campione da parte del regolatore, la rappresentazione può presentare degli aspetti di ingannevolezza per il consumatore se non lo si informa che sono dati dichiarati dal venditore e non verificati. Per la stessa ragione si esprime qualche perplessità in relazione alla loro pubblicazione sul Portale Offerte senza l'indicazione chiara e comprensibile che non si tratti di dati verificati ma di comunicazioni dei venditori.

Q.24 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?

Condividiamo l'esigenza di rendere più flessibile il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e sotto questo punto di vista riteniamo che il focus group delle associazioni dei clienti domestici e non domestici possa svolgere un ruolo propositivo nell'individuazione di temi specifici da sottoporre ad indagine