

Prot. AFIR-Retail/ER-CMG/n-34

Milano, venerdì 20 giugno 2025

Spett.le
Autorità di regolazione per Energia
Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e tutele dei
consumatori di energia
Piazza Cavour, 5
20121 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

Oggetto: Risposta Edison DCO 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

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,



Elisa Rondella

Direttore Affari Regolatori
Edison S.p.A.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

OSSERVAZIONI GENERALI:

Edison accoglie positivamente la decisione dell'Autorità di avviare una revisione del Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV), con l'obiettivo di aggiornare complessivamente il Testo alla luce delle evoluzioni degli ultimi anni, in particolare in materia di modalità di contatto con i clienti.

In questo senso, preme sottolineare che i dati raccolti attraverso il monitoraggio ARERA mostrano come gli standard della qualità siano stati generalmente rispettati e non mostrano particolari elementi di criticità, dimostrando come gli operatori continuino a destinare risorse per la gestione efficace delle richieste dei clienti, un ambito che rappresenta una priorità per la nostra attività.

Riteniamo opportuno, in ogni caso, condividere con l'Autorità alcune osservazioni in riferimento ai primi orientamenti contenuti nel Documento di consultazione (Documento o DCO), con l'auspicio che vengano attentamente valutati gli impatti che tali proposte potrebbero avere sulle attività aziendali già ad oggi in essere.

In particolare, condividiamo le proposte dell'Autorità volte a chiarire e semplificare alcuni passaggi della normativa ma allo stesso tempo, riteniamo importante segnalare che le modifiche proposte non dovrebbero essere valutate singolarmente, ma considerate nel loro complesso. Gli orientamenti relativi alla revisione della definizione e della gestione dei reclami meritano un'attenta valutazione in quanto potrebbero comportare un aumento considerevole dei costi operativi rispetto a quelli sostenuti con l'attuale disciplina e che consideriamo già adeguata a garantire la tutela dei clienti.

Inoltre, in riferimento alle proposte volte alla semplificazione della registrazione dei dati (punto 8 del DCO), riteniamo importante evidenziare che l'adozione delle nuove modalità di raccolta, categorizzazione e trasmissione dei dati richiederà un rilevante adeguamento dei sistemi interni delle società di vendita con importanti impatti, anche in termini economici.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE:

S1 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 condivide in linea generale l'orientamento dell'Autorità ma si considera tuttavia necessario che l'intera disciplina regolatoria si basi sullo stesso perimetro di utenti e riteniamo necessario che, a tal proposito, l'Autorità avvii una riflessione più ampia circa una classificazione delle diverse tipologie di clienti più aderente alla struttura del mercato.

In particolare, si osserva che all'interno della categoria "Bassa Tensione" nel settore elettrico possano rientrare soggetti con caratteristiche molto eterogenee: dai clienti domestici alle amministrazioni pubbliche (con tutti i suoi punti in BT), fino ad imprese che, pur avendo un'elevata complessità gestionale, dispongono esclusivamente di punti in BT (ad esempio, banche o imprese con una rete capillare di sportelli o punti vendita che assumono a tutti gli effetti la rilevanza di un contratto business)

Alla luce di ciò, proponiamo che si valuti l'apertura di un tavolo di confronto tra gli operatori e l'Autorità, che possa portare a una revisione della classificazione attuale, in modo da identificare in maniera puntuale le diverse tipologie di clienti. Una segmentazione più aderente alla realtà operativa consentirebbe una gestione più efficiente e coerente della customer base. I sistemi aziendali, oltretutto, già oggi raggruppano i clienti secondo logiche funzionali (es. business, domestici, condomini), indipendentemente dalla tensione di fornitura o dalle soglie di consumo.

S2 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?

Si condividono gli orientamenti in materia di accessibilità dei servizi di assistenza e contatto in riferimento ai soli servizi offerti tramite canali digitali (web o app).

S3 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?

S4 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?

Condividiamo le proposte dell'Autorità.

S5 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?

Edison condivide l'importanza del canale telefonico come modalità di contatto principale per i clienti nei rapporti con gli operatori. A tal proposito, auspichiamo che l'estensione della possibilità di presentare reclami anche tramite il canale telefonico non comporti una modifica sostanziale dell'attuale gestione dei reclami e delle richieste di informazione esistente.

In particolare, riteniamo che non tutte le richieste di informazione tramite il canale telefonico da parte dei clienti possano essere risolte nel corso della stessa chiamata, ma in alcuni casi l'operatore potrebbe necessitare di ulteriori informazioni o approfondimenti per fornire una risposta adeguata, senza che ciò implichi necessariamente l'adozione di misure correttive o riparatorie.

Non condividiamo pertanto, l'orientamento secondo cui tutte le richieste ricevute tramite canale telefonico che non è possibile gestire nella stessa chiamata, debbano obbligatoriamente essere considerate reclami. La qualificazione della richiesta come reclamo dovrebbe avvenire solo al termine dell'analisi/approfondimento effettuato dall'operatore, sulla base dell'effettiva necessità di interventi correttivi.

Infine, auspichiamo che, nei casi in cui le richieste siano classificate come reclami, resti possibile fornire risposte anche tramite canale telefonico, senza l'obbligo di utilizzare esclusivamente canali scritti, così da garantire una gestione più flessibile ed efficiente del rapporto con il cliente.

S6 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?

Edison ritiene che la formulazione espressa nell'attuale TIQV non debba essere modificata a meno dell'estensione al canale telefonico.

Ad ogni modo, è fondamentale che la definizione sia coerente con le modalità operative attraverso cui queste richieste vengono effettivamente gestite. In particolare, la nuova definizione di reclamo dovrebbe tenere conto del fatto che alcune richieste da parte dei clienti possono essere correttamente identificate come reclami solo a seguito degli opportuni approfondimenti e il loro esito può infatti determinare se siano necessarie misure correttive o riparatorie.

Pertanto, potrebbero verificarsi situazioni in cui una richiesta inizialmente trattata come reclamo, dopo gli approfondimenti, non comporti alcun intervento correttivo e viceversa, una richiesta inizialmente classificata come una richiesta di informazione, dopo le opportune verifiche possa richiedere un'azione riparatoria.

Tale dinamica potrebbe comportare incertezza per il cliente, in particolare rispetto alle tempistiche di risposta e sull'eventuale diritto a indennizzi previsti per i reclami. Per questo motivo, riteniamo importante che la regolazione tenga conto di tali casistiche, garantendo trasparenza e coerenza nella gestione delle diverse tipologie di richiesta.

La proposta illustrata nel DCO comporterebbe un aumento delle richieste classificate come reclami, con il conseguente impatto sui diversi indici e standard di misura della reclamosità di ogni operatore. Tale

incremento non sarebbe assimilabile ad una diminuzione del livello di servizio, ma al solo allargamento del perimetro della definizione di reclamo ad oggi più limitato.

Allo stesso tempo, la semplificazione della definizione di reclamo avrebbe anche un impatto sugli indennizzi automatici previsti in caso di ritardo nella risposta. Un eventuale aumento della quantità di reclami da gestire - che necessitano di una attenzione e un approfondimento maggiore rispetto alle altre richieste - comporterebbe una maggiore complessità operativa e la necessità di ulteriori investimenti da parte degli operatori per garantire un servizio tempestivo ed efficace ai consumatori.

Infine, condividiamo la proposta di escludere dalla definizione di reclame le comunicazioni relative al Corrispettivo Cmor e le richieste reiterate in merito alla stessa fattispecie.

S7 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?

Accogliamo positivamente la proposta dell'Autorità di definire una struttura comune per le risposte a tutti i reclami con l'obiettivo di creare un processo più strutturato e chiaro.

S8 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?

Proponiamo che venga confermata la definizione di reclamo per importi anomali come casistica separata.

S9 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?

Non condividiamo del tutto gli orientamenti dell'Autorità, soprattutto in riferimento ad includere nelle risposte alle richieste di informazione anche i dettagli relativi agli standard di risposta e agli indennizzi previsti. Tali informazioni sarebbero più correttamente fornite nel momento in cui il cliente decide di presentare formalmente un reclamo, ad esempio attraverso l'attestazione di ricezione della segnalazione, garantendo così una comunicazione più coerente e mirata.

Condividiamo invece la proposta di inserire i riferimenti utili per la presentazione di un eventuale reclamo, così come la dicitura obbligatoria "richiesta di informazioni" della risposta in quanto elementi utili a fornire un'informazione più chiara e completa.

S10 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?

S11 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?

Condividiamo l'orientamento di confermare i tempi standard di risposta e di abbassare il tempo di rettifica di doppia fatturazione da 20 a 15 giorni.

Consideriamo utile che vengano rinominati gli standard proposti, proponendo che alternativamente alla modifica prevista dell'Autorità "tempo di rimborso per errori in bolletta" possa essere invece considerata la dicitura "tempo di rimborso per difformità in bolletta".

S12 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?

Edison condivide l'orientamento di aggiornare l'entità dell'indennizzo automatico, condividendo inoltre l'utilizzo come riferimento dell'IPC.

Tuttavia, riteniamo fondamentale che l'Autorità valuti l'impatto complessivo dell'insieme delle modifiche proposte, considerando attentamente le implicazioni che esse comportano per i venditori. In particolare, qualora venga accolta la proposta di semplificazione della definizione di reclamo — che comporterebbe un'estensione significativa del numero di richieste da gestire come tali — sarà essenziale tenere conto dei rilevanti impatti economici che potrebbero derivare dall'adozione simultanea di più interventi regolatori.

Per questo motivo, auspichiamo che l'Autorità possa prevedere misure di accompagnamento o ulteriori proposte volte a mitigare tali impatti, garantendo così un equilibrio tra l'obiettivo di tutela del cliente e la sostenibilità operativa per gli operatori del mercato

S13 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?

Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità riguardo la modifica della regola del numero massimo di indennizzi negli ultimi dodici mesi rispetto all'anno solare. Non condividiamo invece che l'erogazione o

meno di indennizzi multipli sia legata alla stessa motivazione/argomento per lo stesso cliente, se così fosse auspichiamo che la gestione rimanga l'attuale. Riteniamo importante far presente che il modello prospettato aumenterà necessariamente il numero di indennizzi erogati.

S14 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?

Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità di confermare gli attuali standard di qualità dei servizi telefonici

S15 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?

Condividiamo l'orientamento espresso dall'Autorità in merito al calcolo del livello di servizio nei casi in cui venga impiegato un operatore virtuale. Tuttavia, auspichiamo che nel calcolo del tempo medio di attesa, quando una chiamata viene inizialmente gestita da un operatore virtuale e successivamente trasferita a un operatore umano, il tempo trascorso con l'operatore virtuale sia escluso dal computo. In caso contrario segnaliamo la criticità della gestione in 180 secondi.

S16 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?

Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità in merito alla ridefinizione dell'indicatore di performance relativo ai reclami ricevuti, considerando in ogni caso le osservazioni sopra esposte relative alla proposta di definizione di reclamo (S6).

S17 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?

Condividiamo la proposta di sostituire l'indicatore ICRC con l'indicatore di tempo medio effettivo medio di risposta, misurato come previsto nel DCO, fermo restando le considerazioni esposte in merito agli impatti e i tempi di implementazione dei nuovi standard e indicatori.

S18 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?

Nel condividere la volontà dell'Autorità volta a semplificare le categorie dei clienti per la classificazione reclami, richieste di informazione e rettifiche, sottolineiamo la forte preoccupazione legata agli impatti rilevanti che questa misura necessariamente avrà per la raccolta e di classificazione di questi dati sui sistemi aziendali

S19 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?

Segnaliamo, in linea con quanto già espresso in questo documento, che l'estensione dell'applicazione degli obblighi di registrazione a tutti gli operatori, indipendentemente della loro dimensione, si traduce in un significativo impatto in termini economici oltre che di sviluppo e di integrazione con i sistemi interni e preme segnalare quanto la data di entrata in vigore, qualora confermata, risulti eccessivamente sfidante.

S20 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?

Condividiamo l'orientamento dell'Autorità in merito all'introduzione della periodicità annuale, in sostituzione di quella semestrale, per la trasmissione dei dati relativi alla qualità dei servizi.

A tal proposito, chiediamo:

- conferma che la scadenza per l'invio dei dati all'Autorità rimanga fissata al 28 febbraio, come attualmente previsto per il secondo semestre.
- un chiarimento in merito al criterio da adottare per la verifica del rispetto dello standard generale su base annuale. In particolare, si domanda se debba essere mantenuto l'attuale principio secondo cui lo standard si considera rispettato qualora i valori mensili risultino superiori o uguali allo standard generale per almeno 5 mesi su 6.

S21 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 condividono gli orientamenti relativi alla comunicazione dei dati di qualità commerciale, sottolineando ancora una volta che dovranno essere completamente rimodulati i sistemi di gestione dei venditori ad oggi utilizzati, con un impatto non trascurabile.

S22 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?

Condividiamo la proposta di un formato standard per la pubblicazione dei dati relativi alla qualità dei venditori. Riteniamo che tale scelta possa facilitare la comprensione delle informazioni da parte dei clienti e migliorarne la capacità di confronto tra i diversi operatori presenti sul mercato.

A tal proposito, riteniamo opportuno che l'Autorità confermi che l'aggiornamento della Scheda di Qualità con gli ultimi dati disponibili avvenga nel mese di Marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, in concomitanza con la trasmissione dei dati all'Autorità stessa. Questo permetterebbe agli operatori di disporre del tempo necessario per l'elaborazione accurata delle informazioni e la predisposizione della Scheda.

Inoltre, auspichiamo che l'Autorità possa riconsiderare l'obbligo di includere tale Scheda come documento aggiuntivo all'interno della proposta contrattuale. Pur riconoscendo il valore informativo della Scheda di Qualità e il diritto del cliente di essere prontamente informato, l'aggiunta di un ulteriore documento rischia di appesantire ancora di più la documentazione contrattuale, già ad oggi particolarmente corposa e articolata. Ciò potrebbe compromettere la chiarezza e la comprensibilità dell'offerta oltre a risultare in contrasto con gli obiettivi di sostenibilità condivisi da operatori e l'Autorità

S23 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?

Qualora si ritenga necessaria la pubblicazione della Scheda relativa alla qualità commerciale delle imprese, auspichiamo che sia consentito caricare tali dati come un allegato all'offerta, senza l'obbligo di

doverli inserire con un format specifico del Portale Offerte, in ottica di ridurre gli oneri gestionali in capo agli operatori.

S24 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?

Appreziamo gli orientamenti relativi all'indagine di soddisfazione. Tuttavia, riteniamo necessario che prima dell'adozione della Delibera, ARERA definisca in modo chiaro quali altri dati della qualità potranno essere oggetto di indagine, sia in forma separata che nella prospettata indagine annua, in modo che possano essere adeguatamente valutati dagli operatori gli eventuali impatti. In ogni caso, fermo restando la necessità che le indagini riferite a questi ulteriori dati della qualità vengano individuate mediante Determina con tempi congrui.