

RISPOSTA DI ENEL SPA**AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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 GENERALI

- Condividiamo l'intento dell'Autorità di rivedere e aggiornare i canali di contatto con la clientela, anche alla luce delle innovazioni di mercato, tecnologiche e gestionali verificatisi negli ultimi anni. Sicuramente gli obiettivi di *empowerment* del cliente finale e di semplificazione delle modalità di dialogo tra cliente e venditore, utilizzando procedure che possano rafforzare gli strumenti attuali di tutela sono meritevoli di perseguimento.
- Riteniamo che tale revisione vada svolta tenendo conto sia dell'evoluzione tecnologica che delle specificità dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Quello che si applica più facilmente ad altri settori regolati (in particolare quello delle telecomunicazioni) può risultare difficilmente applicabile ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale: come noto, i settori in questione sono caratterizzati da elevata complessità nei processi coinvolti nella fatturazione al cliente finale, che porta già ora ad un elevato numero di interazioni e di reclami sul tema caratterizzati da risposte necessariamente complesse, con numerosi elementi minimi da inserire nella risposta, ed elevata percentuale di reclami che si rivelano, alla fine delle analisi, non fondati. Introdurre la fattispecie del reclamo telefonico rischierebbe di aumentare notevolmente tali interazioni e i relativi costi, che finirebbero per influire sui prezzi applicati ai clienti finali oltre agli impatti finanziari ricadenti sui venditori per effetto delle sospensive da inserire sulle eventuali fatture oggetto di reclamo e il conseguente slittamento dell'incasso. A ciò si aggiungerebbero le necessarie implementazioni nei sistemi informatici e la maggiore soggettività nella valutazione telefonica, con ulteriore rischio di non riscontrare in tempi brevi l'esigenza del cliente. Riteniamo pertanto che non sia condivisibile l'introduzione del reclamo telefonico, anche per le ulteriori argomentazioni meglio dettagliate in risposta al Q5.
- Con riferimento alla definizione di reclamo, in risposta al Q6 presentiamo una proposta alternativa in merito alla definizione stessa, che dovrebbe essere comunque riconducibile alla presenza di una lamentela sul servizio fornito dall'operatore e

consentirebbe di classificare correttamente a priori la comunicazione ricevuta, senza valutazioni soggettive relative alle finalità delle eventuali verifiche.

- Con riferimento al Portale Offerte, abbiamo più volte segnalato il fatto che il cliente debba essere messo in condizione di scegliere la propria offerta non solo sulla base del prezzo e che quindi il Portale vada integrato con ulteriori indicazioni, in primo luogo al fine di valorizzare correttamente i servizi aggiuntivi delle diverse offerte.

Riteniamo d'altra parte non condivisibili gli indicatori di qualità proposti in consultazione in quanto deriverebbero da scelte con alcuni margini di discrezionalità da parte dei singoli venditori (es. nella distinzione tra reclamo e richiesta di informazione) e comporterebbero una comparazione indifferenziata tra tutti gli operatori a fronte di differenze rilevanti in termini dimensionali, nonché relative al portafoglio clienti, al territorio servito, alle tipologie di offerte messe a disposizione.

Va inoltre ricordato che i dati che sono alla base del calcolo degli indicatori di qualità commerciale sono autocertificati dai singoli operatori, e che pertanto si prestano a possibili diverse rappresentazioni da parte di venditori poco corretti. Basare una comparazione tra operatori così penetrante su dati di tale fonte rischia di penalizzare le aziende più corrette che effettuano comunicazioni veritiere e lavorano quotidianamente per migliorare la qualità offerta ai propri clienti.

Riterremmo, invece, preferibile il ricorso a valutazioni oggettive di terze parti, come le certificazioni di qualità che molte imprese di vendita già acquisiscono a valle di un controllo esterno certificato e che dovrebbero essere considerate una condizione necessaria per poter operare in un mercato complesso quale quello energetico. La certificazione ISO 9001, ad esempio, è rilasciata in base a uno standard internazionale riconosciuto che definisce i criteri per un sistema di gestione della qualità: l'applicazione di questo standard aiuta le imprese a migliorare costantemente il proprio servizio, focalizzandosi sulle esigenze del cliente in un'ottica di miglioramento continuo. La misura chiave della prestazione aziendale, monitorata e annualmente certificata attraverso audit di soggetti terzi accreditati, è proprio la soddisfazione del cliente. La ripetizione di questi audit nel tempo garantisce che l'azione dell'azienda continui ad essere orientata alla qualità del servizio.

Come accennato in precedenza, la comparazione tra le offerte pubblicate sul Portale dovrebbe tener conto anche dei c.d. servizi aggiuntivi, che sono parte fondamentale di molti prodotti venduti ai clienti (es. certificazione dell'energia acquistata come proveniente da energie rinnovabili, accesso a programmi fedeltà, servizi di manutenzione o efficientamento energetico, prodotti innovativi che premiano comportamenti di consumo virtuosi dei clienti).

Questo tema è ancora interamente da analizzare con riferimento alla comparazione

tra le offerte, e non viene elaborato nel corso del documento di consultazione in esame.

In considerazione di quanto detto, chiediamo che tutte le proposte relative all'inserimento nel Portale offerte di informazioni relative al servizio offerto dai singoli operatori vengano approfondite in uno specifico documento di consultazione successivo, in cui si valutino sia gli indicatori di qualità del venditore quali le certificazioni esterne che l'impatto dei servizi aggiuntivi sul valore fornito al cliente dalle singole offerte.

- Per quanto riguarda le tempistiche di implementazione, considerati i notevoli impatti per gli sviluppi nei sistemi informatici per l'avvio delle innovazioni proposte nel documento e la numerosità degli interventi già programmati dagli operatori (*in gran parte* di natura regolatoria) che occupano di fatto tutta la sostenibilità implementativa dei sistemi fino alla fine del 2025, la data del 1° gennaio 2026 risulta critica. Per consentire i necessari adeguamenti, proponiamo come data di prima decorrenza degli aspetti "informativi", che prevedono comunque integrazione nei sistemi (ad es., la definizione di reclamo, ad esclusione dell'eventuale reclamo telefonico che prevederebbe invece consistenti implementazioni e le sezioni della risposta, l'aggiornamento della sezione del sito internet informativa sull'assistenza clienti) il 1° aprile 2026, e la data del 1° gennaio 2027 per le disposizioni che rendono necessarie implementazioni rilevanti (registro di qualità commerciale, indennizzi, l'aggiornamento dell'area riservata e del form digitale per i reclami...). Tale entrata in vigore scaglionata, da una parte, replica l'entrata in vigore del TIQV approvato nel 2016 e, dall'altra, consente di non dividere in due l'anno solare per quanto riguarda le registrazioni e le rendicontazioni.

Q1. 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?

Apprezziamo l'intento dell'Autorità di rivedere l'ambito di applicazione del TIQV con riferimento alle categorie di clienti attualmente meritevoli delle tutele previste nel testo integrato, e in coerenza con altri provvedimenti regolatori relativi all'attività di vendita.

Considerata l'imminente data di superamento del servizio di maggior tutela (marzo 2027) e il notevole impatto economico dettato dai consistenti sviluppi sui sistemi e sulle procedure per un breve periodo di applicazione della nuova regolazione, senza dimenticare l'aggravio in termini di costi socializzati, richiediamo che venga escluso il servizio di maggior tutela dalle revisioni proposte dall'Autorità.

Riteniamo, inoltre, che debbano essere escluse dall'ambito di applicazione del TIQV tutte le forniture relative ai clienti in salvaguardia, a prescindere dal livello di tensione: tali clienti, infatti, rientrano tra quelli che, per le proprie caratteristiche dimensionali e di capacità, sono in grado di interfacciarsi efficacemente con il proprio fornitore e di valutare gli strumenti di risoluzione di eventuali controversie.

Per l'applicazione del futuro testo integrato ai servizi di ultima istanza rientranti nel nuovo ambito di applicazione, riteniamo infine necessario che venga definita esplicitamente la data di decorrenza della nuova regolazione, con riferimento alle aste di futura previsione.

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?

Condividiamo gli orientamenti relativi agli obblighi di pubblicazione dei canali di contatto predisposti per i clienti. Chiediamo però che l'obbligo di prevedere un canale di assistenza cartaceo/postale sia limitato ai soli fornitori del servizio di maggior tutela o dei servizi di ultima istanza. Riteniamo, infatti, che ai venditori sul mercato libero debba essere lasciata libertà di scelta in merito ai canali di assistenza da fornire ai clienti, che costituiranno anche

criterio di scelta del venditore da parte del 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?

Riteniamo preferibile mantenere l'assetto attuale, con l'obbligo di dotarsi di call center – e i conseguenti obblighi di registrazione e di comunicazione - previsto per i soli venditori con almeno 50.000 clienti. In caso contrario, gli obblighi previsti sembrano troppo stringenti e impegnativi – anche economicamente – per soggetti di ridotte dimensioni, e per nuovi entranti nel mercato che già devono affrontare notevoli adempimenti e investimenti.

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 abbiamo osservazioni.

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?

Rileviamo criticità nella proposta di applicare la stessa disciplina dei reclami scritti ai reclami telefonici, anche in connessione con la definizione di reclamo che verrà adottata nel provvedimento finale e, riguardo alla quale, si rinvia alle osservazioni generali e alla risposta allo spunto di consultazione Q6.

Già la classificazione come reclamo della richiesta ricevuta telefonicamente implicherebbe valutazioni soggettive da parte del singolo operatore telefonico, che potrebbero comportare una classificazione e una trascrizione non corretta, potenzialmente contestabile dal cliente. Va inoltre considerato che non tutti i clienti dispongono di un indirizzo e-mail per la ricezione della trascrizione del reclamo telefonico, con necessità di invio di una comunicazione cartacea e conseguente allungamento dei tempi di ricezione e incremento dei costi di postalizzazione che potrebbero ribaltarsi sui clienti; in alcuni casi, inoltre, i clienti potrebbero

non condividere il contenuto trascritto dall'operatore telefonico, con conseguente necessità di modifica della pratica di reclamo già aperta ovvero apertura di una nuova pratica. Tutto ciò porterebbe a perdere di vista l'obiettivo di risoluzione della richiesta del cliente, creando meccanismi complessi e sicuramente evitabili.

Evidenziamo inoltre che applicare ai reclami telefonici la totalità delle previsioni relative alla risposta al reclamo scritto, con particolare riferimento agli elementi minimi della risposta, può far allungare notevolmente la lavorazione del reclamo telefonico, con conseguente maggiore attesa del riscontro alla sua richiesta da parte del cliente rispetto a quello che avviene oggi.

Dal punto di vista dell'adeguamento dei sistemi e delle attuali procedure, per applicare la disciplina dell'attuale TIQV al reclamo telefonico, come proposto, sarebbe necessario prevedere sviluppi molto onerosi, con conseguenti impatti sui costi per gli operatori e, di conseguenza, per i clienti. Riteniamo pertanto auspicabile che venga mantenuto l'attuale impianto per cui la modalità da utilizzare per reclamare formalmente sia quella scritta, trasmissibile anche attraverso modalità telematiche, incluso il canale web, individuato e pubblicizzato dal venditore

Ricordiamo inoltre che la risoluzione delle richieste del cliente non passa soltanto tramite il reclamo formale: ogni venditore mette a disposizione dei propri clienti più canali di contatto, spesso con riscontro anche rapido, al fine di esaudire le richieste che riceve dalla clientela e prevenire, di fatto, il reclamo stesso. Il fatto che un cliente contatti il proprio venditore non evidenzia necessariamente una criticità, ma molto più spesso una semplice esigenza, che il venditore nella gran parte dei casi gestisce rapidamente, senza arrivare alla fase del reclamo. Riteniamo quindi che il canale telefonico, che consente un'interazione diretta, rapida ed efficace, debba essere utilizzato allo scopo appena descritto, senza "irrigidimenti" che sono maggiormente adatti e gestibili attraverso il canale formale.

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?

Concordiamo con la proposta di escludere, dalla classificazione come reclami, delle comunicazioni reiterate e relative alla stessa fattispecie già oggetto di un precedente reclamo: nella gestione delle comunicazioni dei clienti ci siamo trovati più volte di fronte a

comunicazioni ripetute in maniera opportunistica e aventi sempre lo stesso contenuto, al fine di evitare – in particolare – la sospensione della fornitura nei casi in cui la regolazione la escluda in pendenza di reclamo.

Rispetto alla definizione generale di reclamo, riteniamo che la presenza di una «lamentela» sul servizio, al di là del tono - pacato o aggressivo - utilizzato dal cliente, debba continuare ad essere il criterio base per la classificazione di una comunicazione come reclamo. Anche la previsione del criterio integrativo che prevede di classificare 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 e l'eventuale correttiva attivata”, rischierebbe di far classificare come reclami, a priori, anche comunicazioni con natura di richiesta di informazioni. Le richieste di informazioni, che applicando la definizione integrativa proposta rischierebbero di diminuire drasticamente, andrebbero invece distinte dai reclami in base alla presenza o meno di una lamentela del cliente e della richiesta, appunto, di informazioni da parte del cliente.

Con riferimento all'attività di verifica puntuale sopra richiamata, se intesa in senso ampio, si potrebbe includere al suo interno anche la semplice verifica delle informazioni presenti nei sistemi dell'operatore al fine di identificare il cliente e la sua richiesta. Non è infatti possibile definire in astratto e preventivamente le tipologie di verifica che l'operatore dovrà affrontare per risolvere la richiesta del cliente, poiché le azioni di verifica da svolgere potrebbero rendersi evidenti successivamente ad una prima analisi della situazione, e dopo che si sia classificata la comunicazione ricevuta come reclamo o richiesta di informazione. Senza contare che un margine di soggettività interverrebbe anche per valutare in quali casi si stia svolgendo una verifica.

Nel caso in cui, invece, si intendesse prevedere il ricorso, quale unico elemento per la classificazione del reclamo, al solo criterio connesso all'effettuazione di verifiche finalizzate a eventuali misure correttive, si determinerebbe il superamento pressoché totale delle richieste di informazioni e il conseguente aumento esponenziale dei reclami, con effetto sui prezzi come sopra descritto.

Così come avviene per molte società di servizi, ai fine di garantire il criterio di oggettività, in aggiunta al concetto base di espressione di lamentela sul servizio erogato (come sopra descritto), si potrebbe pensare di individuare uno specifico canale dedicato alla ricezione

delle istanze di reclamo.

Come proposta ulteriore, oltre al ricorso al criterio della presenza di una lamentela del cliente sul servizio ricevuto, si potrebbe pensare a classificare come reclamo la comunicazione in cui siano presenti alcune parole chiave che possano ricondurre chiaramente alla tipologia di istanza e alla esplicita volontà del cliente di reclamare.

Di seguito riportiamo alcuni esempi di parole/espressioni chiave che – nelle loro varie declinazioni - possano far presumere che si sia di fronte a un reclamo:

- “adirò le vie legali”;
- “lamentela/lamento”;
- “protesta/protesto”;
- “problema/problematica”;
- “disservizio”;
- “ingiusto/ingiusta”;
- “illegittimo”;
- “class action”;
- “denuncia”;
- “ARERA”, “autorità Antitrust/AGCM” o altre autorità indipendenti.

Come ulteriore ipotesi, riteniamo che andrebbero certamente escluse dalla classificazione come reclamo alcune tipologie di richieste che – a prescindere dalla presenza di una lamentela – non sono riferibili al servizio offerto dal venditore:

- cliente che lamenta il passaggio al servizio di ultima istanza di riferimento (esempio i domestici non vulnerabili trasferiti automaticamente – a decorrere dal 1° luglio 2024 - al servizio a tutele gradualì);
- cliente che lamenta preventivamente, nei confronti del venditore attuale, il passaggio ad altro trader del mercato libero, da lui non richiesto;
- richieste/lamentele per illegittimità della doppia imposizione fiscale (ad es., per il fatto che l’IVA venga calcolata anche sulle accise) e, in generale, lamentele connesse all’applicazione non discrezionale di provvedimenti di normativa primaria, regolatoria e fiscale;
- richieste/lamentele di risarcimento danni di competenza del distributore (ad es., per

sbalzi di tensione) e, in generale, relative alla qualità tecnica del servizio di distribuzione, come regolata dal TIQD (all. A del. 617/ 2023/R/eel di codesta Autorità);

- moduli che generano operatività (ad es., rientro di documentazione per furti di identità, o rientro modulistica relativa alla gestione di contratti contestati) anche a valle di preventivo reclamo.

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?

Siamo favorevoli alla proposta dell'Autorità di rivedere, in ottica di semplificazione, il set di elementi minimi attualmente previsti. In base alla nostra esperienza, riteniamo infatti che risposte troppo articolate finiscano per essere meno chiare per il cliente. Consideriamo, pertanto, opportuno che gli elementi necessari da inserire nella risposta siano quelli, di volta in volta, rilevanti per fornire al cliente il riscontro richiesto, in coerenza con la sua istanza iniziale.

Relativamente agli obblighi in tema di importi fatturati, molte delle informazioni specifiche che attualmente vanno inserite nella risposta sono già riportate in bolletta e riteniamo migliorativo non duplicarle, ma farvi rinvio, senza appesantire la risposta in maniera non necessaria. Per esempio, nella sezione “elementi essenziali” sono riportate tutte le informazioni relative alle caratteristiche tecniche della fornitura, letture e consumi, ricalcoli, informazioni storiche sui consumi e la potenza massima prelevata, stato dei pagamenti e rateizzazioni. Nella nuova versione della bolletta, definita da apposita regolazione e che sarà in vigore dal 1° luglio 2025, la struttura sarà, tra l'altro, ancora più finalizzata a favorire la comprensione di spese e consumi ai clienti finali e quindi più facilmente utilizzabile in tal senso.

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?

Non abbiamo osservazioni.

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?

Riteniamo che l'inserimento della nota su possibilità, modalità e tempistiche di presentazione di un reclamo nell'ambito della risposta a una richiesta di informazioni possa risultare fuorviante per il cliente e, in molti casi, possa suggerire la possibilità di presentare un reclamo, anche strumentalmente in vista del possibile riconoscimento dell'indennizzo previsto.

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?

Rispetto alla riduzione delle tempistiche per le rettifiche di doppia fatturazione, non abbiamo osservazioni.

Rispetto alla proposta di modifica della definizione dell'indicatore relativo a "richiesta scritta di rettifica di fatturazione" in "tempo di rimborso per errori in bolletta", riteniamo che riportare esplicitamente il termine **errore** possa ledere ingiustamente all'immagine del venditore e attribuire allo stesso una connotazione di superficialità e disattenzione. La rettifica di fatturazione può avere, infatti, cause diverse, non sempre attribuibili al venditore, compresa la comunicazione di dati di misura non corretti da parte del distributore competente, e anche la comunicazione errata da parte del cliente (ad esempio, una modifica di residenza anagrafica comunicata tardivamente). Riteniamo pertanto maggiormente corretto modificare la denominazione dello standard in "tempo di revisione bolletta" oppure "tempo per modifica bolletta". Anche parlare di rimborso, infatti, non ci sembra corretto perché, nel linguaggio comune, per rimborso si intende la restituzione effettiva di una somma, mentre molto spesso la gestione operativa non prevede tale restituzione, ma una compensazione con altre bollette.

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 ravvisiamo la necessità di introdurre indicatori e standard ulteriori rispetto a quelli attualmente previsti, che già consentono una adeguata valutazione della qualità offerta dal venditore.

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?

Non abbiamo osservazioni.

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?

Non si ritiene opportuno modificare l'attuale impostazione introducendo la classificazione per argomento/subargomento quale criterio nel riconoscimento dell'indennizzo al cliente. Sarebbe infatti difficoltoso per il cliente comprendere i motivi del mancato riconoscimento, collegati alla classificazione dei reclami in base allo stesso argomento e sub-argomento. Tale criterio, inoltre, lascerebbe la possibilità a venditori meno scrupolosi di agire opportunisticamente sulla classificazione per evitare di erogare l'indennizzo al cliente. Rispetto ai dodici mesi indicati nel documento di consultazione, intendiamo che l'orientamento sia di passare dal calcolo su anno solare al calcolo sui dodici mesi precedenti. Chiediamo conferma a riguardo.

E' necessario, infine, che venga chiarito se il nuovo importo dell'indennizzo si applichi a partire dagli indennizzi maturati nell'anno di prima applicazione del nuovo provvedimento (anche se la prestazione sia stata avviata nell'anno precedente) o solo per le prestazioni avviate dalla data di decorrenza.

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?

Non abbiamo osservazioni.

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?

Riteniamo necessario far presente che l'operatore virtuale, allo stato attuale della tecnologia, consente al cliente non solo di esprimere la propria esigenza per essere correttamente indirizzato all'operatore umano, ma anche di ricevere informazioni e di risolvere specifiche richieste in autonomia, in base a quanto messo a disposizione dal singolo venditore: ad es. potrebbe modificare direttamente l'indirizzo di fatturazione, ricevere informazioni su dati della fattura (importo, scadenza), richiesta duplicati bollette, attivazione di servizi accessori come la ricezione delle bollette via web, verifica dello stato dei pagamenti, informazioni su voci in bolletta, informazioni sullo stato di attivazione dei contratti. Il tempo trascorso interfacciandosi con l'operatore virtuale, pertanto, per il cliente non è solo un tempo di attesa, anzi è un tempo in cui il cliente attivamente procede a soddisfare alcune sue esigenze, salvo poi chiedere eventualmente di essere trasferito ad operatore umano per le esigenze che quello virtuale non riesce a gestire. Chiediamo, pertanto, di escludere dal calcolo del "tempo medio di attesa" il tempo di dialogo con l'assistente virtuale nel caso in cui, dopo l'assistente virtuale, la chiamata venga trasferita a operatore umano.

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?

Non abbiamo osservazioni.

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?

Non abbiamo osservazioni, considerando che i dati necessari al calcolo del tempo medio di risposta vengono già comunicati all'interno delle attuali comunicazioni dei dati di qualità commerciale, e pertanto non sarebbero previsti oneri aggiuntivi a carico dei venditori.

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?

Condividiamo l'intento di semplificazione nella classificazione delle prestazioni di qualità commerciale. Come già rappresentato, riteniamo che il criterio da seguire sia quello relativo al servizio/mercato in cui il cliente è servito, e non quello della singola fornitura: in particolare, riteniamo necessario escludere dall'ambito di applicazione del nuovo provvedimento, e quindi anche dalla registrazione e dalla rendicontazione, tutte le forniture riferite a clienti in salvaguardia, a prescindere dal livello di tensione della singola fornitura, per le motivazioni già esposte in risposta al Q1.

Proponiamo inoltre di valutare ulteriori livelli di aggregazione, come per esempio i servizi di ultima istanza aggregati ai vulnerabili, e di superare la distinzione tra commodity elettrica e gas. Attualmente un reclamo, di uno stesso cliente, afferente a due forniture ricadenti in due differenti classificazioni crea problemi al momento della registrazione della prestazione, con il rischio di duplicazione sia ai fini della tracciatura che della rendicontazione, anche se il reclamo è unico e la risposta viene fornita in un'unica comunicazione.

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?

Riteniamo preferibile mantenere l'assetto attuale, richiamiamo le osservazioni già fornite al Q3.

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?

Non abbiamo osservazioni.

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?

Riteniamo preferibile mantenere l'attuale modalità di comunicazione dei dati di qualità commerciale, per non creare discrasia nei dati determinata dall'eventuale trascinarsi di pratiche pervenute nell'anno precedente ed evase nell'anno/i successivo/i, e mantenere quindi coerenza tra tutti gli elementi i rendicontati. In tal modo si ritiene di rappresentare in modo più corretto la qualità commerciale espressa dal venditore.

Chiediamo infine, qualora si intenda modificare gli attuali modelli elettronici di caricamento dati, che questi vengano forniti insieme alla delibera: è infatti fondamentale disporre delle informazioni necessarie con anticipo di diversi mesi, al fine di effettuare le modifiche necessarie nei sistemi informatici.

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?

Poiché l'inserimento della "scheda qualità" comporterebbe un ulteriore appesantimento del plico contrattuale, attualmente già molto corposo, proponiamo, in alternativa, la possibilità per i venditori di fornire la scheda qualità su supporto durevole, similmente a quanto previsto all'art. 9, comma 9.4 del Codice di condotta commerciale vigente (allegato A alla del. 366/2018/R/com) previo consenso del cliente interessato.

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?

Si rinvia a quanto indicato nelle osservazioni generali.

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?

Non siamo favorevoli all'unificazione delle indagini di soddisfazione su call center e risposte ai reclami, poiché si andrebbe a penalizzare la tempestività dell'intervista rispetto alla conclusione della prestazione (telefonata o ricezione della risposta). Se ad es. un cliente venisse intervistato sulla soddisfazione relativamente a una telefonata e gli si chiedesse di valutare la sua soddisfazione sulla risposta a un reclamo connesso, essendo con ogni probabilità trascorso più tempo dalla ricezione della risposta, ci sarebbe il rischio concreto che la soddisfazione relativa all'interazione telefonica più recente influenzasse (in positivo o in negativo) anche la valutazione sulla risposta scritta meno recente.

Siamo, invece, favorevoli all'ampliamento della platea dei venditori coinvolti nelle indagini di soddisfazione. Riguardo alla pubblicazione degli esiti delle indagini demoscopiche e del relativo indicatore ICS, riteniamo però che la comparazione debba avvenire tra società omogenee in termini di numerosità di clienti serviti.

Chiediamo infine, ai fini degli sviluppi informatici necessari per l'estrazione e la comunicazione delle liste dei clienti secondo i tracciati che verranno definiti, che vengano forniti insieme alla delibera i dettagli relativi ai dati da estrarre: è infatti fondamentale disporre delle informazioni necessarie con anticipo di diversi mesi, al fine di effettuare le modifiche necessarie nei sistemi informatici.