

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al
Documento per la Consultazione 205/2025/R/com
dell'ARERA**

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

Milano, 20 giugno 2025

Osservazioni generali

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 205/2025/R/com (di seguito “DCO”) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o “Autorità”) contenenti gli orientamenti in merito alla Revisione della regolazione in materia di qualità dei servizi di assistenza ai clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

In generale, concordiamo e accogliamo con favore gli obiettivi individuati da Arera di revisione del TIQV per promuovere l’empowerment del cliente rafforzando gli strumenti di tutela e per raggiungere livelli di soddisfacimento più elevati, considerando anche l’evoluzione dei servizi offerti dai venditori e le nuove soluzioni tecnologiche disponibili e utilizzate. Concordiamo altresì con l’obiettivo di semplificare ed efficientare gli strumenti di monitoraggio dell’Autorità.

Però, evidenziamo altresì la necessità che ogni miglioramento non sia realizzato tramite una burocratizzazione e scongiurando il rischio di eccessivi oneri implementativi tecnici ed economici a carico degli operatori in una fase regolatoria che ha visto e vede gli stessi già impegnati su molti fronti in un effort di dimensione considerevole (solo per citarne alcune, si consideri la nuova bolletta, le diverse modifiche al codice di condotta occorse nei mesi scorsi e previste per il prossimo anno, le novità in ambito switch, le modifiche sui temi delle garanzie). Certamente si devono e si possono adottare delle modifiche in ottica di efficientamento della gestione dell’assistenza ai clienti, ma senza gravare di eccessivi adempimenti gli operatori senza un effettivo vantaggio e parallela semplificazione delle procedure anche per i clienti stessi. In quest’ottica di seguito e negli spunti specifici abbiamo risposto alle diverse proposte avanzate.

Consideriamo particolarmente critica la nuova definizione di reclamo e la parallela proposta di introdurre il canale telefonico per l’apertura di un reclamo ai sensi del TIQV. Il canale telefonico, infatti, nasce ed è utile al cliente per gestire veloci e semplici comunicazioni, richieste di chiarimenti o di servizio in una modalità che tanto meno è “ingessata”, tanto più risponde all’esigenza dei clienti. Certamente introdurre elementi di riscontro e trasparenza nei confronti dei clienti con riguardo alla gestione di tali richieste è utile, in particolare per i clienti più fragili e/o meno avvezzi alle nuove tecnologie, ma allo stesso tempo un canale “volatile” come quello telefonico non può a nostro avviso essere utilizzato per formalizzare un reclamo che, per garantire in primis il cliente, ha necessità di mantenere la forma scritta e redatta dal cliente stesso (anche per ragioni di tipo legale e di privacy) che decide di voler avanzare una contestazione in tutela delle sue prerogative. Le richieste di chiarimento, verifica e/o di servizio/prestazione ordinarie sono e non possono che rimanere una fattispecie diversa dai reclami o contestazioni che, eventualmente, possono emergere solo successivamente, qualora il cliente non si ritenga soddisfatto del servizio avuto.

Un altro aspetto critico che ci preme evidenziare a livello generale sono le tempistiche proposte. Come abbiamo avuto modo di spiegare anche in altre occasioni recenti, le modifiche regolatorie richiedono spesso modifiche tecniche di processi anche

complesse, che richiedono non solo investimenti economici e di persone ma anche tempi fisiologici di pianificazione di realizzazione non comprimibili e non sempre compatibili con altre implementazioni già avviate o programmate. Per tale ragione, qualsiasi novità che vada oltre l'aggiornamento di parametri, importi o tempistiche di gestione e che invece preveda introduzione di nuovi strumenti o fattispecie, richiede non meno 12 mesi di tempo dal provvedimento di delibera e dunque auspichiamo un'entrata in vigore differenziata per gli adeguamenti più impattanti non prima di ottobre 2026 (vedi singole osservazioni di dettaglio) o inizio del 2027, considerando l'esigenza del riferimento dell'anno solare ai fini dei monitoraggi e raccolte dati.

Osservazioni di dettaglio

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?

Siamo favorevoli alla razionalizzazione dell'ambito di applicazione del TIQV in linea con quello previsto dalla regolazione sugli altri aspetti inerenti le attività di vendita.

Tuttavia, cogliamo l'occasione per evidenziare la criticità dell'attuale criterio che considera come "di minori dimensioni" e meritevoli di tutela dei clienti non domestici identificati con parametri ampi come clienti con "punti di prelievo esclusivamente alimentati in BT o con "consumi fino a 200mila mc, escluso il servizio di default", senza considerare se si tratti di una semplice partita iva o microimpresa o se si tratti di una impresa di media/grande dimensione o una pubblica amministrazione con una struttura e delle esigenze che mal si adattano a strumenti regolatori pensati principalmente per consumatori e utenze domestiche in primis.

Per tale ragione proponiamo che siano esclusi dall'ambito di applicazione per il TIQV i clienti gas non domestici con consumi oltre i 50mila mc che avrebbero diritto al servizio di default distribuzione e i clienti elettrici aventi diritto al servizio di salvaguardia di cui all'art.54.2 del TIV. In ogni caso, comunque, dall'ambito di applicazione della nuova regolazione andrebbero esclusi anche i clienti della pubblica amministrazione. Auspichiamo inoltre che Arera riconsideri anche lo stesso adeguamento per l'ambito di applicazione anche con riferimento alla Conciliazione, la Nuova Bolletta dei clienti finali e al Codice di Condotta Commerciale.

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?

Comprendiamo e condividiamo le motivazioni per aggiungere il canale telematico tra quelli da rendere disponibili per i servizi di assistenza ai clienti, nonché sull'accessibilità degli stessi per i clienti con disabilità. Chiediamo altresì che l'obbligatorietà del canale

digitale entri in vigore con adeguati tempi tecnici di implementazione, soprattutto considerando il correlato requisito del supporto durevole in caso di invio dei reclami dal cliente. Come anticipato in premessa, chiediamo quindi di posporre almeno al 1° ottobre 2026 l'obbligatorietà di attivazione del canale telematico, almeno per gli operatori che non lo hanno già predisposto autonomamente prima dell'entrata in vigore del nuovo TIQV.

Condividiamo quanto previsto per il mantenimento dei canali di assistenza per un anno successivamente all'estinzione del contratto.

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?

Condividiamo.

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?

Condividiamo

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?

Riteniamo che sia cruciale la definizione di “reclamo” e di criteri precisi per determinare se una richiesta del cliente sia una mera richiesta di informazioni, una richiesta di servizio/dispositiva/di prestazione oppure se si tratti di un reclamo a seguito di un disservizio o accadimento giudicato negativamente o non compreso dal cliente anche a seguito di chiarimento informativo dall'operatore (vedi risposta al Q6).

Purtuttavia, vediamo grosse criticità alla possibilità di aprire un reclamo per canale telefonico anche qualora la definizione dello stesso rimanga invariata. Un reclamo formale, che viene giustamente registrato, monitorato, gestito secondo criteri regolatori formali e soggetto anche a indennizzo in caso di ritardi, non può a nostro parere essere attivato da un contatto telefonico in cui di fatto sarebbe l'operatore a interpretare e riassumere la richiesta/lamentela del cliente che avrebbe riscontro su supporto durevole di fatto solo una volta conclusa la chiamata e ricevuta la relativa attestazione scritta. Peraltro, in molti casi coloro che contattano telefonicamente gli operatori sono proprio i clienti meno “tecnologici” che quindi avrebbero con ogni probabilità difficoltà nella verifica rapida di tale attestazione.

Tipicamente il contatto telefonico è per risolvere dubbi o richieste semplici che, tipicamente, se non risolvibili in tempi brevi portano il cliente stesso a usufruire della fattispecie più formale del reclamo scritto in cui è giustamente diritto e dovere del cliente stesso ricostruire con parole (scritte) sue gli accadimenti e le richieste.

Ricordiamo infatti che il reclamo può essere il primo elemento di un iter che si evolve fino a una conciliazione o a un contenzioso e per tale ragione non è pensabile che si tratti di un documento formulato dalla controparte.

Certamente comprendiamo e condividiamo l'esigenza che i clienti possano avere qualche forma di riscontro dell'avvenuto contatto telefonico e dell'argomento preso in carico in modo da rendere più strutturata la gestione delle richieste telefoniche, senza per questo assimilarle a reclamo. Solo in tale prospettiva, avanziamo la proposta che, in caso di contatto telefonico di un cliente che risulti non risolutivo nel corso della telefonata stessa, ma che richieda la presa in carico di una verifica o azione di servizio, il cliente possa avere una sorta di attestazione del contatto stesso contenente gli argomenti principali di discussione e i tempi indicativi di risoluzione/ricontatto e un eventuale successivo riscontro di conferma di avvenuta verifica. Questo tipo di processo può essere realizzato (con opportuni tempi di implementazione tecnica) senza che la fattispecie ricada all'interno della definizione di reclamo ai sensi del TIQV. Si tratterebbe di una richiesta o segnalazione telefonica che, solo in caso di mancata soluzione del problema a parere del cliente, potrebbe poi portare lo stesso inviare un formale reclamo in forma scritta tramite canali formali, qualora ne ricorrano le condizioni, spiegando direttamente e nella forma che il cliente riterrà opportuna le sue ragioni e richieste alla controparte.

Ovviamente quella sopra avanzata non è che un'ipotesi embrionale che meriterebbe un approfondimento e confronto tra operatori, associazioni dei consumatori e Autorità per meglio definire garanzie reciproche e risolvere le criticità che le parti potrebbero riscontrarvi. Siamo certamente disponibili a partecipare a un tavolo di lavoro di questo tipo.

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?

Pur comprendendo la ratio di cercare un criterio oggettivo di definizione di reclamo, la definizione proposta ci trova fermamente contrari. La definizione così rivista infatti rischierebbe di far rientrare nella fattispecie anche dei contatti scritti/telefonici o digitali che contengono richieste informative o dispositive di servizio che non si possono concludere per motivi tecnici istantaneamente, ma che non hanno in sé nulla più del fisiologico rapporto di servizio tra un cliente e il suo operatore e che non contengono necessariamente alcuna contestazione a priori e anzi, sono alla base delle azioni di caring che caratterizzano anche l'identità dell'operatore scelto.

Peraltro, per gli operatori più grandi, tutte le comunicazioni *“che comporta(no) 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”* cubano una mole di casi che può essere anche molto elevata e che viene gestita in modo routinario e flessibile anche per snellire le procedure e dare un servizio più veloce ed efficiente ai clienti stessi. Irregimentare e burocratizzare tali richieste con procedure e adempimenti caratteristici del reclamo ai sensi del TIQV non

solo comporterebbe costi a nostro avviso ingiustificati per gli operatori ma potrebbe perfino peggiorare la qualità e velocità del servizio per i clienti stessi.

Pertanto, riteniamo preferibile mantenere la regolazione in vigore per quanto riguarda la definizione di reclamo e le fattispecie di classificazione attualmente previste.

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?

Condividiamo la proposta di rivedere in ottica di semplificazione il set di elementi minimi da inserire nella risposta ai reclami, con l'obiettivo di assicurare maggiore chiarezza per il cliente. È opportuno che gli elementi obbligatori da inserire nella risposta siano quelli, di volta in volta, rilevanti per fornire al cliente il riscontro richiesto, in coerenza con la sua richiesta iniziale.

Rileviamo possibili criticità solo riguardo la sezione "Il suo reclamo", che nella proposta di ARERA sarebbe dedicata al riepilogo sintetico del reclamo. Per motivazioni simili a quelle esposte nelle risposte ai precedenti quesiti, riteniamo che questa sezione potrebbe facilmente esporre il venditore a contestazioni da parte del cliente che potrebbe contestare quanto riassunto nel riepilogo rispetto a quanto ricorda di aver espresso nel suo reclamo.

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?

Condividendo la proposta di razionalizzazione e semplificazione proposta dall'Autorità, fatto salvo che la ricollocazione della definizione di fatturazione per importo anomalo nei provvedimenti in cui verrà ricollocata, non comporti una modifica alla definizione attuale.

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?

Condividiamo, fatta salva una precisazione: riterremmo opportuno che – nella risposta alla richiesta di informazioni non debba essere obbligatoriamente riportata la possibilità per il cliente di inviare un reclamo e la menzione dell'eventuale indennizzo, in quanto tale informazione potrebbe generare nel cliente confusione riguardo alla natura della segnalazione, con l'effetto di indurre il cliente ad aspettarsi – erroneamente - di ricevere un indennizzo e/o spingere il cliente a inviare un reclamo anche nei casi in cui non ne ricorrano i presupposti, o magari a farlo in maniera strumentale al fine di ricevere l'indennizzo.

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?

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?

Siamo contrari alla diminuzione dei tempi per le rettifiche di doppia fatturazione, considerando che a volte le tempistiche sono vincolate dalle verifiche necessarie e dalla ricezione dei dati necessari da altri soggetti della filiera.

Posto che le performance dei venditori, in materia di qualità commerciale di cui al TIQV, in taluni casi sono influenzate dai processi sottesi lungo tutta la filiera e dalla relativa complessità, si auspica l'avvio di una riflessione volta a efficientare anche l'interazione e lo scambio di informazioni tra venditori e imprese di distribuzione, in taluni casi fondamentale per la tempestiva risoluzione dei reclami dei clienti.

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?

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?

Pur comprendendo le ragioni per l'aumento dell'importo degli indennizzi, riteniamo che tale previsione sarebbe molto critica in concomitanza con la proposta di modifica del numero massimo di indennizzi riconosciuti nell'arco di dodici mesi in quanto potrebbe portare a comportamenti opportunistici, oltre a un aumento eccessivo dei costi in uno scenario di rischio di ampliamento delle casistiche rientranti nella definizione di reclamo.

Inoltre, evidenziamo che, per un principio di equilibrio, in caso di aumento dell'importo degli indennizzi automatici, riterremmo necessario che anche quelli previsti a carico dei distributori – in particolare nei casi di mancato rispetto degli standard per la trasmissione dei dati tecnici – fossero conseguentemente aggiornati in modo proporzionato e secondo le stesse logiche di rivalutazione monetaria applicate agli operatori della vendita.

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?

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 che il TMA debba essere calcolato solamente come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore umano, escludendo dal conteggio eventuali interazioni con l'operatore virtuale e da altre eventuali azioni svolte dal cliente durante la chiamata (ad esempio la comunicazione di un'autolettura). Quindi, il TMA dovrebbe essere calcolato come il tempo minimo che il cliente deve necessariamente attendere, dal momento della risposta alla telefonata, all'interno dell'albero fonico per richiedere di parlare con l'operatore umano, depurato da eventuali attività/azioni che il cliente svolge prima di richiedere/essere dirottato a parlare con tale operatore. Infatti, il cliente, grazie all'ausilio dell'operatore virtuale, non è necessariamente in attesa dell'operatore umano, ma potrebbe aver già risolto alcune richieste di informazioni e/o prestazioni e solo eventualmente chiedere di parlare con un operatore umano per affrontare ulteriori questioni diverse. In questi casi il cliente non attende ma interagisce con l'operatore virtuale prima di avviare l'interlocuzione con l'operatore umano.

Inoltre, occorre ricordare che i clienti – in particolare quelli meno avvezzi alla tecnologia e alla terminologia di settore - potrebbero decidere di riascoltare le opzioni dell'operatore virtuale più volte o decidere solo successivamente di richiedere il contatto con operatore umano. Allo stesso tempo, l'operatore virtuale potrebbe essere "rallentato" dalla difficoltà a comprendere la richiesta del cliente, per problemi di pronuncia o chiarezza nello scandire delle parole da parte del cliente.

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?

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?

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?

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?

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?

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 linea generale condividiamo le proposte in merito ai quesiti 16-21, fatto salvo di avere le tempistiche adeguate per l'entrata in vigore che in molti casi sarebbero critici se entrassero in vigore dal 2026 (vedi osservazioni generali).

Inoltre, segnaliamo che con un cambio delle logiche di raccolta e analisi dei dati, i risultati prodotti dall'indagine saranno diversi quantitativamente e qualitativamente da quelli che si stanno avendo con le logiche attuali. Riteniamo quindi necessario che Arera si attivi e garantisca in modo da evitare che si generi confusione in chi fruirà degli esiti delle indagini, e che si garantisca adeguata evidenza dei nuovi risultati distinguendoli da quelli ottenuti con le regole precedenti.

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?

Con riferimento alla pubblicazione della nuova tabella dei dati di qualità nei contratti e alla proposta di modifica della tabella, evidenziamo la criticità in caso fosse necessario adeguare il materiale contrattuale nel giro di pochi mesi, in quanto cambiare/inserire un diverso elemento grafico nei plichi è uno dei processi che richiede un tempo maggiore per essere implementato. Peraltro, trattandosi di informazione che possa essere più facilmente pubblicata e reperibile sul sito internet del venditore, si potrebbe in alternativa sul plico contrattuale mettere un più semplice rimando/link di dove è possibile consultare tali dati, evitando di appesantire ulteriormente la documentazione contrattuale..