



Iren S.p.A. - www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
Partita IVA e Codice Fiscale n. 07129470014

Spett. le,

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Consumatori e Utenti

Prot. n. IR001956-2025-P

Genova, 20/06/2025

Oggetto: Risposta Iren al DCO n. 205/2025/R/com

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

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

Direttore Affari Regolatori

Sede Legale
Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino
Corso Svizzera, 95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova
Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma
Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza
Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297

Osservazioni di carattere generale

Il Gruppo Iren accoglie favorevolmente il presente intervento volto ad aggiornare la struttura regolatoria in materia di qualità dei servizi di vendita, ciò soprattutto nella prospettiva di una maggiore semplificazione complessiva delle attività e di un rafforzamento dell'efficienza operativa nel suo complesso.

In particolare, si riconosce la necessità di porre l'attenzione sul tema dell'accessibilità dei siti web come elemento chiave per promuovere la massima diffusione dei contenuti e dei servizi anche nei confronti verso la più ampia platea di clienti. Considerata l'importanza di garantire una risposta tempestiva e concreta in questo ambito, si ritiene fondamentale valorizzare quanto già implementato, anche al di fuori della regolazione settoriale, tenendo soprattutto conto delle più recenti innovazioni tecnologiche disponibili. In generale, si auspica che il confronto con soggetti istituzionali quali AgID e il Garante per i diritti delle persone con disabilità possa contribuire all'individuazione di standard condivisi, da adottare su base sistemica a beneficio dell'intera utenza.

Alcune criticità emergono invece con riferimento alla previsione di estendere l'utilizzo del canale telefonico alla raccolta formale dei reclami. Questa modalità, rispetto ai canali scritti, presenta infatti limiti evidenti in termini di accuratezza ed efficacia. Inoltre, l'introduzione di tale obbligo comporterebbe un impatto organizzativo ed economico significativo, con potenziali ricadute sull'efficienza del servizio e sui tempi di attesa per l'utenza. Una soluzione a quanto appena evidenziato potrebbe essere rappresentata dall'impiego di sistemi automatizzati di trascrizione, in grado di strutturare le informazioni ricevute e di veicolarle successivamente verso i canali preposti alla loro gestione.

Un ulteriore aspetto meritevole di riflessione riguarda l'ipotesi di rivedere, in senso più ampio, la definizione di reclamo: dal punto di vista della Scrivente, tale fattispecie dovrebbe essere attribuita alle sole richieste nelle quali sia possibile rilevare una contestazione – ancorché di carattere generale – a un servizio o a una prestazione di cui il fornitore è diretto responsabile. Sul punto, si ritiene che mantenere una distinzione tra reclami e richieste generiche rappresenti un presupposto essenziale per assicurare una gestione efficace dei flussi.

Quanto agli standard e agli indicatori di qualità, si ritiene che l'assetto attuale sia già adeguato a rappresentare in maniera puntuale le performance dei venditori. Eventuali revisioni che comportino una

riduzione dei tempi di gestione, ad esempio per casi complessi come la doppia fatturazione, rischiano di compromettere la qualità delle verifiche, aumentando la pressione sulle risorse operative.

Infine, per quanto riguarda le indagini demoscopiche finalizzate al monitoraggio della qualità percepita, si evidenzia la necessità di una distribuzione temporale più equilibrata. La concentrazione delle rilevazioni in un periodo ristretto dell'anno rischia di restituire una fotografia parziale dell'esperienza dell'utenza, riducendone la rappresentatività. Da contro, si ritiene che una cadenza delle indagini in un periodo dell'anno più esteso consentirebbe una valutazione più solida e attendibile della qualità del servizio.

Ciò premesso, si riportano qui di seguito le risposte puntuali agli spunti di consultazione.

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?

Il Gruppo Iren condivide gli orientamenti proposti dall'Autorità in merito alla ridefinizione del perimetro di applicazione del TIQV. Si ritiene infatti che la rimodulazione delineata non comporti impatti significativi per l'operatività degli operatori e possa, al contrario, contribuire a una maggiore coerenza regolatoria e semplificazione del quadro vigente. Si coglie tuttavia l'occasione per sottolineare l'opportunità di una più accurata definizione del perimetro di applicazione delle tutele, che non si basi unicamente sul livello di tensione, ma consideri anche le caratteristiche del cliente finale. Infatti, alcuni soggetti di grandi dimensioni (come banche, grande distribuzione, aziende di servizi, etc.) già ampiamente capacitati e dotati di ampio potere negoziale, possono - potenzialmente - essere titolari soli punti di prelievo in bassa tensione o con consumi di gas relativamente contenuti.

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?

Nella prospettiva di massimizzare la trasparenza e garantire l'accesso ai servizi di assistenza anche successivamente alla risoluzione del rapporto contrattuale, si concorda con gli orientamenti proposti. Pari condivisione viene espressa anche con riferimento alle riflessioni rivolte a tutti quei canali e strumenti che mirano a favorire la massima inclusività nei confronti delle persone con disabilità. In tale contesto, si invita l'Autorità a considerare positivamente – in coerenza con gli obiettivi dichiarati

– l’efficacia dei sistemi e dei protocolli di accessibilità dei siti web, che già allo stato attuale consentono un ampliamento significativo della platea di utenti. In ogni caso, si auspica che le interlocuzioni con i soggetti istituzionalmente competenti – quali l’Agenzia per l’Italia Digitale e il Garante per i diritti delle persone con disabilità – possano contribuire a far emergere approcci e standard condivisi, da adottare su base sistemica nell’interesse dell’intera utenza.

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?

Si condivide quanto proposto.

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?

Si condivide l’orientamento volto a confermare le disposizioni attualmente previste dal TIQV secondo cui l’obbligo di gratuità delle chiamate deve essere garantito almeno per le chiamate effettuate da rete fissa.

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?

Pur comprendendo le finalità alla base dell’orientamento descritto, si ritiene opportuno segnalare alcune criticità connesse all’eventuale utilizzo del call center quale ulteriore canale per la presentazione di reclami. Il ricorso a tale strumento comporterebbe infatti un notevole rischio di incomprensioni tra quanto espresso verbalmente dal cliente e quanto effettivamente registrato dall’operatore, con la conseguente possibilità di generare disallineamenti nella gestione dei reclami e potenziali contestazioni. A differenza del canale scritto, il quale consente di mantenere una traccia certa, verificabile e inequivocabile delle richieste del cliente, il canale telefonico non offre le medesime garanzie di chiarezza e documentabilità.

Inoltre, l’integrazione del canale telefonico come strumento per la ricezione dei reclami rischierebbe di rallentare sensibilmente l’operatività del call center, comportando un aumento dei tempi

medi di conversazione e, di conseguenza, un peggioramento dell'esperienza complessiva degli utenti a causa di tempi di attesa più lunghi. A ciò si aggiunge l'impatto economico rilevante che tale modifica comporterebbe, in quanto gli attuali accordi con i fornitori dei servizi di call center non prevedono questa tipologia di attività, rendendo necessario un investimento specifico per la formazione di nuove risorse e l'adeguamento dei processi.

In un'ottica evolutiva, una possibile soluzione potrebbe essere rappresentata dall'introduzione di sistemi automatizzati di registrazione e trascrizione delle conversazioni, ad esempio mediante l'utilizzo di *bot* vocali, che consentano di trasformare la comunicazione verbale in dati strutturati da gestire successivamente attraverso i canali tradizionali.

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?

In merito agli orientamenti espressi sulla definizione di reclamo, si ritiene opportuno evidenziare che la mera presenza di una richiesta di verifica o di una prestazione specifica non dovrebbe, di per sé, essere sufficiente per qualificare una comunicazione come reclamo. Ciò che rileva, ai fini della classificazione, è piuttosto il contenuto della comunicazione e l'eventuale presenza di una lamentela o di una contestazione riferita a un determinato servizio offerto.

Una definizione efficace dovrebbe infatti fondarsi sull'evidenza di un disservizio percepito dal cliente o, comunque, su un'esplicita insoddisfazione rispetto alla qualità o correttezza del servizio ricevuto. In assenza di questi elementi, e in presenza della sola richiesta di un'attività (quale, ad esempio, una verifica tecnica o amministrativa), la comunicazione dovrebbe essere inquadrata come una richiesta informativa o operativa, e non come reclamo.

Tale distinzione si ritiene essenziale per garantire un'applicazione coerente della normativa, una corretta gestione dei flussi comunicativi e un efficace monitoraggio della qualità del servizio

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?

Non si rilevano criticità in merito all'ipotesi di strutturare le risposte alle istanze di reclamo come illustrato nel testo in analisi.

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?

In linea di massima, si ritiene che tale intervento possa risultare condivisibile. Tuttavia, al fine di poter esprimere una valutazione compiuta e puntuale, si ritiene necessario disporre di un quadro più dettagliato in merito ai contenuti specifici e agli effetti concreti delle modifiche prospettate.

Q9. Si condividono gli orientamenti sopra esposti in materia di contenuti obbligatori delle risposte alle richieste di informazioni? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Si condivide quanto proposto.

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?

Pur riconoscendo il positivo incremento delle performance a livello di sistema, si evidenzia che il processo di rettifica in caso di doppia fatturazione è intrinsecamente complesso e richiede passaggi e verifiche aggiuntive da effettuarsi con il supporto delle funzioni operative dedicate al *billing*. Da questo punto di vista, la riduzione del termine previsto da 20 a 15 giorni potrebbe comportare criticità operative rilevanti, con potenziali impatti su tempi, risorse e qualità delle verifiche stesse. Alla luce di ciò, e al fine di evitare ulteriori sviluppi e investimenti in termini di risorse operative, si propone di mantenere l'attuale livello di standard temporale per la gestione delle rettifiche di doppia fatturazione.

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?

Si ritiene che l'attuale insieme di indicatori e standard sia sufficientemente adeguato a rappresentare in modo puntuale lo stato della qualità dei servizi e le performance operative degli operatori. Pertanto, non si riscontra allo stato attuale la necessità di introdurre ulteriori modifiche alla regolazione in questo senso.

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?

In linea generale si ritiene accettabile la proposta di rivedere il valore dell'indennizzo alla luce dei parametri ISTAT aggiornati.

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?

Si condivide la proposta anche con l'obiettivo di contenere il rischio di istanze reiterate.

Q14. Si condivide l'orientamento di confermare gli attuali indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni sarebbero preferibili e perché?

Si ritiene che gli attuali indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici siano sufficientemente adeguati a rappresentare le performance del servizio e possano pertanto essere confermati.

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?

Si concorda con quanto proposto.

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?

Fermo restando la necessità di chiarire alcuni aspetti preliminari, quali la distinzione tra reclami e richieste di informazioni, nonché le modalità e le tempistiche con cui dovranno essere processate e classificate le rettifiche di fatturazione, non si rilevano criticità rispetto alle ipotesi di revisione degli indicatori illustrate nella consultazione.

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?

Non si hanno particolari osservazioni sulla tematica in analisi.

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?

In un'ottica di efficientamento dei processi, si valuta positivamente la proposta di ridurre la cadenza delle rilevazioni sulla qualità dei call center, ritenendo ciò una misura utile a semplificare gli adempimenti senza pregiudicare la qualità del monitoraggio.

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?

Si condivide quanto proposto.

Q22. Si condividono gli orientamenti relativi alle modalità di pubblicazione dei dati di qualità da parte dei venditori? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Lo schema proposto appare efficace nell'ottica di semplificare i contenuti da esporre al cliente finale, facilitandone la comprensione e l'accesso alle informazioni sulla qualità del servizio. Con riferimento, invece, all'ipotesi di includere tali informazioni anche all'interno del Portale Offerte, si ritiene opportuno che questo strumento continui a mantenere la propria funzione originaria, focalizzata esclusivamente sulle caratteristiche economiche delle offerte di fornitura. In ogni caso, qualora si ritenesse necessario integrare nel Portale Offerte anche i dati relativi alla qualità, si suggerisce che ciò avvenga mediante un semplice link di rimando alla sezione dedicata presente sul sito web del fornitore, dove il cliente potrà reperire in modo completo e aggiornato tutte le informazioni rilevanti.

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 concorda con quanto proposto.

Q24. Si condividono gli orientamenti sopra esposti volti a razionalizzare, rafforzare e rendere più flessibile l'attività di monitoraggio degli aspetti di qualità regolati dal TIQV mediante indagini demoscopiche? In caso contrario, per quali motivi? Quali soluzioni alternative sarebbero preferibili e perché?

Con riferimento agli orientamenti volti a razionalizzare e rendere più flessibile l'attività di monitoraggio tramite indagini demoscopiche, si ritiene necessario chiarire preventivamente le modalità operative previste, in particolare rispetto ai criteri di raccolta e alla distribuzione temporale delle rilevazioni. Nella configurazione proposta, infatti, l'attività risulterebbe concentrata negli ultimi mesi dell'anno, con l'effetto di comprimere le interviste in un periodo limitato e non sempre rappresentativo delle dinamiche stagionali del settore. Una maggiore concentrazione temporale delle indagini, come prospettato, rischierebbe di accentuare tale criticità, riducendo la significatività e la valenza statistica dei dati raccolti. Si suggerisce pertanto di mantenere un'articolazione delle rilevazioni su più momenti dell'anno così da restituire una fotografia più completa e bilanciata dell'esperienza dei clienti lungo l'intero arco temporale.