

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

Premessa

Con riferimento al DCO in oggetto la scrivente MET Energia Italia spa formula le proprie osservazioni.

Si rappresenta innanzitutto che **per migliorare la qualità del rapporto tra venditore e cliente finale è urgente intervenire nella qualità del rapporto tra distributore e venditore.**

Le società di vendita sono l'interlocutore primario per i clienti finali per segnalare, gestire e risolvere le problematiche relative alla fornitura.

Il TIQV regola in modo preciso tempi e modi di gestione dei reclami da parte dei venditori e gli indennizzi in caso di mancata o ritardata risposta.

Dai dati pubblicati da ARERA venditori dimostrano particolare tempestività ed efficienza nei tempi di risposta ai reclami che risultano essere oltre la metà rispetto ai tempi standard.

Ciò è dovuto alla necessità da parte dei venditori di: i) risolvere tempestivamente eventuali contestazioni ed esigere il pagamento delle bollette, ii) garantire una qualità di servizio elevata.

I venditori sono incentivati a risolvere con tempestività i reclami in quanto generano spesso una sospensione dei pagamenti.

Va rilevato tuttavia che i processi di gestione dei reclami subiscono invece particolari **ritardi nel momento in cui il venditore deve acquisire informazioni da parte del distributore** per rispondere al cliente o quando è necessaria una sua attività per risolvere il problema.

I dati riportati da ARERA nella Relazione Annuale indicano come tempi di risposta ai reclami da parte del distributore una media al limite con i tempi massimi previsti dalla regolazione. Molti casi vengono quindi gestiti ben oltre i tempi massimi previsti.

Sono numerosi i casi in cui il distributore non fornisce risposte o fornisce risposte incomplete o interlocutorie. Si riportano a titolo esemplificativo alcune casistiche riscontrate: i) Il cliente forma un reclamo per conguaglio sui consumi. Il Venditore attiva una M02 per acquisire dal distributore conferma dei consumi ricalcolati. Il distributore non risponde. Ii) Il cliente contesta una ricostruzione consumi portando evidenze documentali fondate ma anche in questo caso il distributore non accoglie la richiesta.

In tutti questi casi di inerzia del distributore il venditore si trova gravemente esposto nei confronti del cliente finale. In particolare nei casi di maggior consumo l'inerzia del distributore arreca un danno finanziario oltre a mettere a rischio l'azione di recupero credito e generare un'inefficienza sulla filiera.

Come conseguenza di questi ritardi si riscontra un sempre maggiore utilizzo della conciliazione come strumento per riuscire a interloquire con il distributore e ottenere risposte complete. Tale **distorsione**

dell'utilizzo dello strumento conciliativo non costituisce una soluzione al problema che dovrebbe risolversi anteriormente in fase di reclamo.

Si intende pertanto richiamare l'attenzione sulla necessità di introdurre presidi che garantiscano maggiore tempestività e efficienza nel rapporto tra venditore e distributore quali a titolo esemplificativo: **i) introdurre, ad integrazione di quanto già previsto dalla regolazione in materia di qualità commerciale del distributore, un indennizzo per tutte le richieste inevase o completate in ritardo dal distributore al venditore aventi origine da un reclamo di un cliente finale; ii) quantificare in modo esponenziale l'indennizzo in proporzione non solo ai giorni di ritardo ma anche al valore della pratica.**

A tal fine si propone di avviare una revisione e consultazione riguardo ai testi integrati che regolano la qualità tra distributori/trasportatori e venditori.

Risposte ai quesiti

- 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?*

Si propone di eliminare il canale fax in quanto anacronistico e non più in uso nelle aziende.

- 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 contesta la deroga di cui al punto 3.15 riservata ai venditori con portafoglio cliente medio piccolo. Lo riteniamo distorsivo della concorrenza in un mercato in cui tutti i venditori devono essere richiamati al medesimo livello di qualità a beneficio dei clienti.

- 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?*

Si esprime forte contrarietà all'ipotesi di reclamo tramite linea telefonica stante la natura della conversazione orale, la difficile tracciabilità e l'esposizione numerica che ne deriverebbe con impatto sull'operatività. Il reclamo scritto garantisce maggiore trasparenza a entrambe le parti riguardo alla data di formulazione e al contenuto.

- 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?*

Con riferimento al punto 4.6 si richiede maggiore tassatività nell'individuare cosa possa essere definito reclamo ciò a beneficio sia del venditore sia del cliente individuando elementi oggettivi e evitando ipotesi residuali o interpretabili.

Con riferimento ai 4.7 e 5.19 si richiede di indicare con maggiore precisione i casi di reiterno, sia nei temi che nelle tempistiche. Il reiterno non rientra nella reportistica dei reclami e non prevede indennizzi. È necessario quindi capire esattamente quali casi sono da classificare come reiterno.

- *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?*

Con riferimento al punto 4.20 contestiamo l'ipotesi di una formula standardizzata da inserire nell'oggetto delle richieste informazioni. Siamo d'accordo invece sul modificare l'oggetto rendendolo più parlante a discrezione del fornitore.

La richiesta informazioni deve contenere la risposta ai quesiti del Cliente senza contenere una guida per inviare reclami altrimenti ci troveremo a gestire, all'interno della stessa mail, sia richieste informazioni che reclami. Preferibile quindi indicare le tempistiche di risposta della richiesta informazioni: "Rimaniamo a disposizione per ulteriori richieste e vi informiamo che le richieste vengono evase entro 30 gg".

- *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?*

Con riferimento ai punti 5.9 e 5.10 contestiamo l'ipotesi di riduzione delle tempistiche per le rettifiche di doppia fatturazione. Riteniamo più efficace mantenere gli attuali 20 giorni. (20 giorni non per l'emissione del documento bensì per l'accredito sul conto del Cliente dell'importo oggetto di doppia fatturazione). Da un lato è un fenomeno di scarsa frequenza dall'altro coinvolge più funzioni: sia fatturazione che amministrazione. Potremmo quindi proporre 15 giorni per dare riscontro al Cliente senza però includere già la fattura o definita la data di accredito.

Si propone inoltre di rivedere il criterio relativo all'"Accessibilità al servizio". Oggi è indicato come il rapporto tra il tempo in cui almeno una delle linee è libera e il tempo di apertura del call center con presenza di operatori. Pertanto, se una società ha ad esempio 5 operatori, in uno specifico momento tutte le linee sono occupate, l'accessibilità è pari a zero. Basta quindi che in un momento della giornata ci siano tutte le linee occupate che la media giornaliera scende a picco.

Proponiamo di cambiare il parametro e di misurare le chiamate perse anziché l'accessibilità. Le chiamate telefoniche non sono programmabili, ci sono degli orari o dei giorni in cui i Clienti chiamano maggiormente. Proponiamo in alternativa di abbassare di molto la percentuale (intorno alla metà attuale 43%) ovvero di inserire un messaggio IVR di recall.