

Spett.le

**Arera**

Piazza Cavour, 5

20121 Milano

**Oggetto: Osservazioni a Documento di Consultazione ARERA 205/2025/R/COM**

La scrivente Società riporta di seguito un prospetto con le osservazioni emerse dall'analisi del documento di consultazione DCO 205/2025/R/COM, con la precisazione che, per quanto non espressamente dedotto di seguito, si intendono condivisi gli orientamenti proposti.

\*\*\*

**3. Disponibilità dei canali di assistenza**

***Q.2. 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?***

L'orientamento dell'Autorità propone di migliorare l'accessibilità dei canali di contatto per i clienti, in particolare prevede:

- che le aziende rendano accessibili i siti web e le app come disposto dalla Legge 4/2004 e le Linee guida AgID;
- di pubblicare in bolletta e sul sito tutti i recapiti disponibili, inclusi eventuali canali dedicati alle persone con disabilità;
- che anche dopo la cessazione del contratto i clienti possano accedere ai canali digitali (area riservata) per almeno un anno per consultare le bollette e inviare reclami.

Sul punto, la Scrivente espone le seguenti osservazioni:

- L'adeguamento tecnico dei siti e delle app richiede investimenti importanti e tempi adeguati; pertanto, si propone un periodo transitorio di almeno 12 mesi per permettere agli operatori di conformarsi.
- Risulta necessario che l'Autorità o AgID fornisca delle linee guida tecniche standard per prevenire interpretazioni differenti.

- con riferimento alla definizione di "canale dedicato" alle persone con disabilità: è necessario chiarire se istituire nuovi numeri di riferimento o se risulta sufficiente segnalare con maggiore evidenziazione i canali esistenti.

### **3. Canali per l'invio dei reclami**

***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?***

La Scrivente non condivide l'orientamento proposto dall'Autorità di equiparare i reclami telefonici ai reclami scritti per i seguenti motivi:

- Trasformare un reclamo telefonico in reclamo scritto comporterebbe l'obbligo di rispondere entro 30 giorni e consentirebbe al cliente la possibilità immediata di accedere alla conciliazione (TICO), anche per problematiche minime o risolvibili in via informale.
- I reclami telefonici sono spesso comunicazioni veloci e non sempre riportano tutti gli elementi necessari per la gestione completa.

Proponiamo di mantenere la differenza tra reclami scritti e telefonici, prevedendo che il reclamo telefonico diventi formale solo previa conferma del cliente su supporto durevole (PEC o e-mail), in modo da garantire tracciabilità e certezza.

### **8. Raccolta dei dati sulla qualità dei servizi**

***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?***

La Scrivente condivide con la proposta di unificazione delle indagini dei call center e dei reclami in un'unica cadenza annuale, purché siano chiariti obiettivi, modalità di raccolta e criteri di rappresentatività dei campioni.

## **11. Indagini di soddisfazione dei clienti**

***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?***

L'orientamento proposto intende rafforzare le indagini sulla soddisfazione dei clienti (ICS). Sul punto, la Scrivente espone le seguenti osservazioni:

- Le indagini devono considerare le differenze fra aziende (grandi, medie, piccole) e i modelli di *customer care* adottati.
- Suggeriamo la validazione dei dati raccolti prima della pubblicazione, per evitare errori o distorsioni nei confronti dei venditori.

## **PIANO DELLE ATTIVITÀ ED ENTRATA IN VIGORE**

In ordine alle tempistiche di adeguamento, la Scrivente propone la realizzazione di un piano di implementazione graduale delle nuove misure, per consentire agli operatori di adeguare progressivamente sistemi organizzativi e IT.

Nel restare a disposizioni per chiarimenti, porgiamo cordiali saluti.

**Sinergy Luce e Gas**  
**Olimpia S.r.l.**