
ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**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 DI U.DI.CON. APS

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione alla Consultazione in epigrafe, con le presenti osservazioni.

Con il presente documento per la consultazione, l'Autorità delinea gli orientamenti in merito alle modifiche che potranno essere apportate alla regolazione attualmente in vigore, con riferimento sia alla qualità commerciale, sia alla qualità dei servizi telefonici delle imprese di vendita.

Di massima, non possono che condividersi gli orientamenti delineati da codesta spett.le ARERA. Ciò anteposto, si passano in rassegna i quesiti posti nel documento dell'Autorità, con le relative osservazioni dell'Associazione.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità. Con riferimento ai venditori di minori dimensioni, si ritiene che anche questi dovrebbero essere sottoposti all'obbligo di dotarsi di un call center; in tal caso, potrebbero essere previsti standard più bassi di efficienza rispetto a quelli vigenti per gli altri operatori.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità. Un'ulteriore definizione di reclamo potrebbe far riferimento ad ogni generica contestazione avanzata dall'utente al venditore.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Non si ritiene opportuno prevedere l'introduzione di indicatori e standard ulteriori rispetto a quelli attualmente previsti.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità. Tuttavia, si ritiene che la misura dell'indennizzo come prevista dal punto in questione sia ancora insufficiente e del tutto sproporzionata rispetto al disagio patito dal consumatore; pertanto, si auspica che in futuro la disposizione in questione venga rivista in modo migliorativo per l'utente finale.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità, purché tale semplificazione non impatti negativamente sui livelli di tutela degli utenti.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 20/06/2025

U.Di.Con. ADS
Ufficio Legale

