

Prot. 177/18 Anigas
 Prot. UE 18/130 Elettricità Futura
 Prot. 113/2018 Assogas
 Prot. // IGAS Imprese Gas
 Prot. 797/AR/E/18 Utilitalia

Spett.le
**Autorità di Regolazione per
Energia Rete e Ambiente**
 Piazza Cavour, 5
 20121 Milano

Milano, 29 maggio 2018

c.a. Dott. Roberto Malaman
*Direttore Direzione Advocacy
Consumatori e Utenti*

c.a. Dr.ssa Gabriella Utili
*Vice - Direttore Direzione Mercati
Retail e tutele dei consumatori
di energia*

Oggetto: Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie – osservazioni sulle possibili modalità di esposizione degli indicatori.

A seguito dell'incontro tecnico dell'11 maggio scorso di illustrazione degli orientamenti relativi alla tematica in oggetto, le scriventi Associazioni, a seguito di consultazione interna delle proprie basi associative, intendono sottoporre le seguenti criticità riguardo la prospettata pubblicazione, nell'ormai prossimo rapporto annuale, di graduatorie nominative in merito all'ipotizzato capitolo 1.4 del Rapporto in oggetto (ovvero comprendendo l'indicatore di reclamosità, l'indicatore di richiesta di informazioni e l'indice di capacità di risposta) e – dal 2019 - in merito alle risultanze dell'indagine di *customer satisfaction*.

La pubblicazione di una graduatoria comparativa dei venditori sulle performance relative ai reclami avrebbe evidenti ricadute in termini di orientamento del cliente nella scelta del proprio fornitore; il tema quindi presenta aspetti di delicatezza che richiedono la definizione e condivisione con l'intero settore di criteri chiari, precisi, inoppugnabili in mancanza dei quali si correrebbe il rischio di stigmatizzare negativamente operatori senza alcuna responsabilità ovvero "promuovere" altri soggetti sprovvisti delle adeguate caratteristiche di meritevolezza. Si ritiene pertanto necessario procedere alla definizione dei criteri di comparazione tra venditori secondo principi di gradualità e prudenza al fine di evitare di fornire messaggi non pienamente rappresentativi degli effettivi comportamenti degli operatori e di disorientare, o addirittura fuorviare, le scelte del cliente.

Riteniamo pertanto necessario lo svolgimento di una procedura di consultazione precedente l'operatività delle suddette graduatorie, come del resto previsto dal processo ordinario.

Non ci sembra, in questo senso, sufficiente la consultazione svolta con il documento n. 6/2011, essendo la proposta oggetto di consultazione completamente diversa rispetto all'attuale, ad esempio in termini di articolazione degli indicatori alla base delle graduatorie.

Osserviamo che una graduatoria basata sull'indice di reclamosità proposto nell'incontro, potrebbe essere in realtà condizionata da una serie di aspetti delicati e potenzialmente molto impattanti che rileviamo, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- diversità di aree geografiche in cui operano i venditori;
- differenze riferibili alla composizione del portafoglio dei fornitori in termini di tipologie di clienti serviti;
- la presenza di reclami direttamente afferenti al servizio di distribuzione e misura e non quindi alla qualità commerciale della vendita;
- mancata valorizzazione della quota di reclami non fondati rispetto al totale (non verrebbe quindi considerata la diversa rilevanza dei reclami);
- eventi straordinari e fuori dalla responsabilità del venditore (es. sisma, nevicate).

Particolare attenzione, inoltre, andrà posta nella condivisione dei criteri per effettuare eventuali aggregazioni tra operatori. Per una migliore valutazione della proposta, sarebbe infatti utile approfondire le modalità di clusterizzazione dei venditori che verranno adottate ai fini della graduatoria (con eventuale approfondimento della possibilità di dare evidenza separata dei casi in cui è necessario ricorrere ai dati tecnici del distributore).

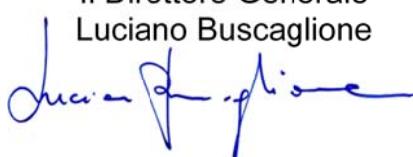
Anche con riferimento all'indagine di *customer satisfaction* riteniamo opportuno discutere, ad esempio, la rappresentatività del campione selezionato per l'indagine.

Alla luce di quanto sopra esposto e nell'ottica di scongiurare i rischi evidenziati, si richiede: 1) che il Rapporto annuale del 2018 (ovvero dati 2017) vista l'assenza di una consultazione e le previsioni del Testo Integrato della Qualità commerciale, si limiti ad evidenziare per gli operatori i dati in forma aggregata; 2) siano posti ad ordinaria procedura di consultazione i futuri orientamenti rispetto al contenuto del Rapporto annuale del 2019 (ovvero dati 2018) sia per quanto riguarda i reclami ricevuti che la *customer satisfaction*, come rilevata con apposita indagine e per cui è prevista dal 2019 la pubblicazione nominativa delle risultanze.

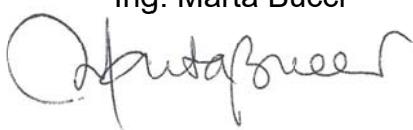
In attesa di un vostro cortese riscontro, porgiamo cordiali saluti.

ANIGAS

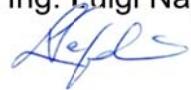
Il Direttore Generale
Luciano Buscaglione

**ASSOGAS**

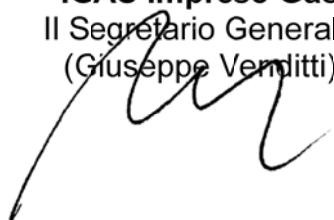
Il Direttore Generale
Ing. Marta Bucci

**ELETTRICITÀ FUTURA**

Il Direttore
Ing. Luigi Napoli

**IGAS Imprese Gas**

Il Segretario Generale
(Giuseppe Verditti)

**UTILITALIA**

Il Direttore Generale
Giordano Colarullo

