

**INDAGINE PILOTA IN TEMA DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI
PER LE RISPOSTE A RECLAMI SCRITTI O RICHIESTE DI
INFORMAZIONI RICEVUTE DALLE IMPRESE DI VENDITA DI ENERGIA
ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

Incontro tecnico del 29 gennaio 2018 con le Associazioni degli operatori

Osservazioni di Elettricità Futura

9 febbraio 2018

Osservazioni sulla bozza di istruzioni operative dell'indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti

Di seguito si riportano alcune osservazioni di Elettricità Futura sulla bozza di istruzioni operative ricevuta da ARERA in data 19 gennaio 2018.

In generale si comprende la necessità dell'Autorità di effettuare le interviste sulla base di elenchi di nominativi "freschi" che hanno ricevuto una risposta da poco tempo, tuttavia chiediamo che l'Autorità ponga particolare attenzione al fine di evitare eventuali comportamenti poco corretti, visto che alcuni venditori potrebbero rinviare a giorni successivi le risposte ai reclami ritenuti più "difficili", smistando nei giorni oggetto di osservazione solo i reclami con risposte più favorevoli al cliente. L'indice di soddisfazione pertanto risulterebbe distorto a favore di tali soggetti, non tanto di quelli più efficienti/efficaci nella gestione dei reclami. Si chiede pertanto che l'Autorità valuti la possibilità di definire modalità operative che scongiurino i suddetti comportamenti poco corretti (eventualmente tali modalità andrebbero in ogni caso consultate prima con gli operatori interessati).

In ogni caso, si evidenzia che i tre giorni lavorativi di tempo per l'inserimento dei dati richiesti dal termine del periodo di osservazione non sembrano sufficienti, considerato che oltre ad estrarre i dati è necessario filtrarli in base al consenso privacy prestato dal cliente e alla presenza del numero di telefono da richiamare, e al preavviso necessariamente più breve rispetto all'indagine pilota: a nostro avviso sarebbero necessari almeno cinque giorni lavorativi.

Per quanto riguarda i dati richiesti, come già evidenziato durante l'indagine pilota, si segnala che non sempre potranno essere forniti i dati del delegato al reclamo, in quanto non sempre tali dati vengono comunicati e quindi sono nella disponibilità del venditore (che talvolta può essere a conoscenza del solo indirizzo e-mail del delegato). Ovviamente verranno sempre forniti i dati dell'intestatario della fornitura.

Per quanto riguarda l'indirizzo e-mail, lo stesso potrà essere fornito solo per i clienti che hanno ricevuto risposta al reclamo appunto tramite e-mail.

Con riferimento ai necessari consensi sulla privacy, occorre chiarire il livello di consenso necessario ai fini dell'inclusione negli elenchi di nominativi da fornire ai fini dell'indagine. Il consenso raccolto presso la maggioranza dei clienti ad oggi forniti in regime di tutela è limitato alle attività strettamente connesse alla gestione della fornitura. Chiediamo pertanto che venga chiarito se i clienti che non hanno fornito un espresso consenso a essere contattati dal proprio fornitore per finalità ulteriori (ad es. per finalità di marketing) debbano essere inclusi o esclusi dagli elenchi, precisando che, nel secondo caso, gli operatori sarebbero costretti a escludere una grossa quota dei clienti serviti nel mercato in tutela dagli elenchi di nominativi.

Riterremmo inoltre utile che, alla fine di ogni wave dell'indagine (e non solo su base annuale), venissero forniti agli operatori, almeno individualmente, i risultati ottenuti in ciascun periodo di rilevazione, in quanto informazioni utili al miglioramento continuo dei processi interni di ciascuna azienda.

Si ritiene utile lo svolgimento di successivi incontri con gli operatori come ipotizzato a pagina 1, in considerazione dei possibili adeguamenti e integrazioni della procedura dell'indagine di soddisfazione.

Osservazioni sulla bozza di questionario inerente l'indagine di soddisfazione sulle risposte alle richieste di informazione ritenute tali dai clienti

In generale la terminologia utilizzata e i quesiti posti ai clienti sono eccessivamente tecnici, si tratta di una trasposizione della regolazione in vigore (es. "connessione" o "trasporto" non sono termini noti ai clienti).

Non appare affatto chiaro se e come anche le risposte dei clienti alla domanda A.4 confluiranno nel calcolo dell'indice CSI riguardante le risposte ai reclami. Si ritiene che tale aspetto debba essere chiarito adeguatamente il prima possibile, dando la possibilità ai componenti del tavolo di esprimere le proprie osservazioni sulla fattibilità di considerare anche le richieste di informazione ai fini del calcolo dell'ICS.

Altre osservazioni

Con riferimento all'armonizzazione della classificazione dei clienti di cui al TIQV con quelle ad oggi previste ai sensi del TIMR/TIRV, si ritiene che tale modifica sia incompatibile con le tempistiche della raccolta dati 2018, visto che sarà necessario intervenire sulla classificazione delle prestazioni di qualità commerciale per l'anno già in corso e con i consueti tempi di adeguamento dei sistemi informatici.

Rispetto all'intenzione, preannunciata nel corso dell'incontro, di esporre nel Rapporto annuale sulla qualità commerciale – a partire dal maggio 2019 – la graduatoria nominativa della customer satisfaction sulle risposte ai reclami, poiché si tratta di una questione con aspetti di delicatezza (ad es. per quanto riguarda la rappresentatività del campione selezionato, la presenza di reclami relativi al servizio di distribuzione e misura...) ed impatti potenzialmente elevati sulle valutazioni che potranno fare i clienti, richiediamo che al riguardo venga svolta la procedura ordinaria di consultazione dei soggetti interessati.