



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le **Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 20 Luglio 2017

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

Riportiamo di seguito le nostre brevi osservazioni a valle del recente incontro tra Autorità e Associazioni dei venditori sull'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.

1) Tempi di svolgimento del pilota (slide 7)

Tenendo in considerazione i tempi tecnici di fatto necessari per l'estrazione dai sistemi informativi aziendali dei dati richiesti, riteniamo che l'invio della lista dovrebbe avvenire entro il terzo giorno lavorativo dopo il termine di chiusura di ciascuna tranche.

Proporremmo quindi di modificare le relative tempistiche come di seguito:

- tranche dall'8 al 15 settembre: invio della lista entro il 20/09;
- tranche dal 15 al 22 settembre: invio della lista entro il 27/09;
- tranche dal 22 al 29 settembre: invio della lista entro il 04/10.

Nella slide è inoltre indicato che le liste dovranno indicare distintamente i clienti a cui la risposta al reclamo è stata inviata per posta elettronica e per posta ordinaria. L'estrazione di questo dato potrebbe però risultare molto complessa per alcune delle aziende coinvolte, che al momento non tracciano questa informazione all'interno dei propri sistemi.

In considerazione delle tempistiche ristrette, che non consentirebbero di fatto l'implementazione per tempo dei necessari sviluppi ai sistemi informativi aziendali,



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

richiederemmo quindi la possibilità (almeno a livello di pilota) di non prevedere l'obbligo di indicare questa distinzione.

2) Informativa sulla privacy (slide 8)

Concordiamo con la frase propositaci, ma riterremo anche che dovrebbero esser meglio chiariti i seguenti aspetti:

- Qualora il cliente dovesse richiedere una modifica del livello di privacy successivamente all'invio del suo nominativo all'interno della lista, come si dovrà comportare il venditore? Come potrà comunicare questa variazione?
- Quale livello di privacy dovrà essere considerato per la segnalazione dei clienti all'interno della lista? Serve il terzo livello o è sufficiente il secondo livello?

3) Osservazioni varie

Viste infine le tempistiche assai ridotte (per di più in parziale sovrapposizione al periodo di ferie estive) con la quale le imprese coinvolte saranno chiamate a organizzare la raccolta dei dati, richiediamo che l'elenco delle colonne che caratterizzeranno il file per l'estrazione dei dati sia reso disponibile entro la prima settimana di agosto.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the name "Paolo Ghislandi".

Paolo Ghislandi