



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, 25 settembre 2017

Osservazioni alla bozza di questionario per l'indagine pilota sulla qualità delle risposte ai reclami

Osservazioni generali

In linea generale (e pur sottolineando come le tempistiche indicateci per l'invio delle relative osservazioni siano state molto stringenti, ed auspicando pertanto che per eventuali future consultazioni in tema vengano concessi tempi più ampi per la loro raccolta e invio) valutiamo favorevolmente la bozza di questionario elaborata ai fini dell'indagine pilota sulla qualità delle risposte ai reclami.

Approfitteremmo comunque dell'occasione offertaci per sottoporre alcune nostre specifiche perplessità relative alle modalità di esecuzione dell'indagine pilota, in particolar modo legate al primo quesito del questionario.

Al quesito 1 (*"In primo luogo le chiederei se lei è il cliente titolare del contratto che ha presentato il reclamo o la persona delegata dal cliente per presentare il reclamo"*) tra le due risposte viene indicata anche l'opzione di contattare un "delegato" (associazione, avvocato o altro).

Riteniamo che questa opzione potrebbe però eventualmente portare a delle non trascurabili difficoltà di gestione da parte degli operatori, in quanto:

- potrebbe risultare difficile intervistare effettivamente il legale di un cliente;
- potrebbe risultare quasi impossibile contattare chi, all'interno di una determinata associazione, abbia effettivamente gestito il caso di uno specifico cliente, vero destinatario della nostra risposta;



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- i consensi privacy sarebbero quelli forniti dal cliente, e pertanto non ci risulterebbero chiare le modalità con cui verrebbe invece gestito l'eventuale contatto con soggetti terzi;
- alcune società non hanno traccia dei dati relativi ai delegati sui propri sistemi (le varie risposte vengono inviate ai soggetti delegati, ma l'anagrafica rimane comunque quella del cliente);
- la valutazione qualitativa della risposta fornita dal "delegato" potrebbe a volte risultare fuorviata dal ruolo che ha rispetto al cliente, oppure da valutazioni e preconcetti generali dell'associazione o dell'avvocato delegati nei confronti della società.

Auspicheremmo quindi che i punti e le criticità sopra elencati vengano presi in esame nel processo finalizzato all'avvio dell'indagine pilota e che vengano forniti dei chiarimenti in merito nei prossimi provvedimenti in tema.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi