



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 16 febbraio 2018

Osservazioni alle istruzioni tecniche dell'indagine annuale di soddisfazione per le risposte ricevute dai clienti finali ai reclami e alle richieste di informazioni

In merito a quanto illustratoci nel corso dell'incontro del 29 gennaio scorso vorremmo segnalare quanto segue:

- riterremo che il termine di 3 giorni a disposizione delle aziende per fornire gli elenchi con i nominativi dei clienti da intervistare sia troppo stringente: riterremo infatti che per effettuare un'estrazione corretta di tali dati (e considerata anche la necessità di filtrarli in base al consenso per la privacy) siano necessari almeno 4-5 giorni lavorativi;
- per quanto riguarderebbe poi l'assenza dei riferimenti dei delegati all'interno delle liste comunicate dalle aziende, vorremmo segnalare che non sempre tali informazioni e contatti sarebbero di fatto nella disponibilità del venditore;
- in merito infine alla proposta di omogeneizzazione delle tipologie di clienti gas tra TIQV, TIMR e TIRV, riterremo che una tale modifica non sia compatibile con le tempistiche della raccolta dati 2018, poiché il necessario relativo adeguamento dei sistemi informativi degli operatori andrebbe comunque effettuato con un congruo anticipo. Richiederemo quindi che una tale omogeneizzazione sia relativa al 2019.

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

Paolo Ghislandi