



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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

Milano, 16 novembre 2018

Osservazioni DCO 493/2018/R/com indicatori e pubblicazione comparativa nel Rapporto annuale reclami
--

Osservazioni generali

Apprezziamo lo sforzo di condivisione con gli operatori dei criteri e delle modalità di rappresentazione nel Rapporto Annuale dei dati a loro direttamente riferiti.

Cogliamo inoltre l'occasione di evidenziare come è molto importante che vengano forniti dei chiarimenti di dettaglio sulla definizione esatta del perimetro dei dati utilizzati per la definizione degli indicatori di performance degli operatori e sulle relative formule di calcolo. Ciò al fine di garantire una rappresentazione oggettiva e trasparente delle modalità di classificazione comparativa dei venditori, che renda il Rapporto uno strumento costruttivo e utile per migliorare i servizi offerti ai clienti.

Attenderemmo pertanto dalla presente consultazione un positivo esito in termini di chiarezza e omogeneità dei dati che verranno rappresentati nel Rapporto. Evidenzieremmo tuttavia anche come questi effetti positivi potranno riflettersi solo a partire dal Rapporto 2019 (effettuato su dati 2018), mentre per il Rapporto 2018 (effettuato su dati 2017) ARERA si troverà, per sua stessa ammissione, costretta ad adottare soluzioni transitorie di calcolo degli indici, che in ogni caso saranno calcolati sulla base di dati che scontano un certo margine di incertezza interpretativa. Richiederemmo pertanto che non si proceda alla pubblicazione del Rapporto 2018, al fine di produrre fin dalla sua prima pubblicazione nel 2019 un Rapporto redatto sulla base di regole ben definite, chiare e condivise.

Riterremo inoltre importante segnalare come l'indicatore di reclusività, sebbene sia affiancato dagli indicatori sulla richiesta di informazioni e sulla capacità di rispondere a queste ultime o a reclami, rischi di essere poco rappresentativo dell'effettiva qualità commerciale di un operatore. In aggiunta ai 5 punti illustrati nell'elenco di cui al punto 4.10 del DCO, evidenziamo infatti come tale indicatore potrebbe essere influenzato da altri fattori come, per esempio, circostanze indipendenti (non riconducibili a quelle di cui alla lettera c) dell'elenco) dall'operato del venditore (es. prescrizione breve), oppure dalla tipologia di canale messo a disposizione del cliente per inoltrare segnalazioni al venditore.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Operatori che hanno deciso di puntare maggiormente su canali scritti avranno infatti in tal senso un indice di reclamosità più elevato rispetto ad altri che hanno investito maggiormente su canali telefonici. Avere un numero elevato di segnalazione o di reclami o di richieste di informazioni che arrivino in forma scritta può derivare da scelte di marketing e/o di organizzazione del customer care delle singole aziende e non è da ritenersi necessariamente di gravità più elevata rispetto a una segnalazione presentata telefonicamente. Ricevere un reclamo scritto non significherebbe necessariamente che il venditore non sia riuscito a risolvere la segnalazione telefonicamente, ma potrebbe significare che ha preferito dare maggiore risalto ai canali scritti. Analogamente anche il tasso di richiesta di informazioni scritte non è a nostro avviso rappresentativo della qualità del servizio dell'operatore, ma piuttosto è riconducibile a specifiche strategie dell'operatore, che può scegliere di privilegiare il canale scritto, rispetto ad altri canali, per lo scambio di informazioni con il cliente.

Riterremmo quindi che l'indicatore più utile per rappresentare l'operato di un venditore nella gestione e nel trattamento di reclami da parte dei propri clienti non sia l'indicatore quantitativo del numero di reclami ricevuti, ma semmai l'indicatore qualitativo della capacità di risposta, il quale dovrebbe quindi essere maggiormente evidenziato nel Rapporto annuale.

Proposte alternative

In aggiunta alle osservazioni di dettaglio per i singoli quesiti riportate nella sezione successiva, nel presente paragrafo illustriamo due eventuali ulteriori proposte per la predisposizione del Rapporto, la pubblicazione dei risultati in esso stilati e le modalità per accedervi e consultarlo.

- *Proposta alternativa pubblicazione risultati sulla base di cluster*

La pubblicazione dei risultati basati sui dati raccolti è un importante strumento informativo a disposizione tanto degli operatori quanto dei clienti finali. Pur capendo l'importanza dell'indicatore di reclamosità, in un mercato con un alto numero di operatori come quello energetico potrebbe essere fuorviante per il consumatore basare la propria analisi su una tabella in cui, a fronte di una differenza minima in termini di punteggio, un operatore potrebbe risultare molto più in basso di un altro. Pochi decimali di differenza potrebbero tradursi in una differenza di posizione che non rispecchia la reale performance dell'operatore.

Pertanto suggeriremmo come proposta alternativa la divisione degli operatori in una serie di cluster che raggruppino gli operatori con performance simili in base ai diversi indicatori. Grazie a questa soluzione si eliminerebbe il rischio di errate interpretazioni dei dati in tabella, fornendo allo stesso tempo al consumatore un'informazione chiara sulla performance degli operatori. Per evitare il rischio legato alla graduatoria, i cluster non dovrebbero presentare al loro interno una classifica



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- *Proposta sito interattivo per esplorazione rapporto*

Riterremmo utile che permanga la pubblicazione del rapporto in maniera tradizionale. Nel caso non dovesse essere presa in considerazione la proposta di clusterizzazione dei risultati, proporremmo in aggiunta la realizzazione di una pagina web interattiva comprensiva di tutte le tabelle prodotte, che possano essere ordinate dall'utilizzatore in base all'indicatore da lui scelto. Riteniamo infatti che possa essere interessante per il consumatore avere la possibilità di ordinare i risultati in base all'indicatore da lui ritenuto più rilevante. La tabella dovrebbe tuttavia essere accompagnata da un disclaimer alla lettura dei dati rappresentati, in cui si evidenzia come l'incidenza dei reclami e delle richieste scritte di informazioni per operatore dipenda anche da fattori legati a scelte strategiche dell'operatore stesso (che può privilegiare il canale scritto rispetto agli altri canali per le comunicazioni con i propri clienti) e alla composizione del portafoglio dell'operatore (ad esempio per area geografica, trovandosi per questo a interfacciarsi con distributori diversi).

Osservazioni di dettaglio

Q1. Si concorda sulla definizione di un indicatore di reclusività e di richiesta di informazioni annuale calcolato sulla base della media di indicatori mensili? Se no per quali motivi?

Concordiamo in linea generale con l'utilizzo dei due indicatori, ma ne evidenziamo alcune criticità.

In primis ricordiamo che alla base del calcolo dei due indicatori oggetto della presente domanda vi è il numero di clienti attivo a fine mese. Nel documento non è tuttavia chiarito come tale numero dovrà essere calcolato: attualmente infatti gli operatori trasmettono i dati relativi al sito di fornitura, e non direttamente in base al tipo di cliente servito. Dal momento che il rapporto confronterebbe gli operatori in base al mercato, se il metodo utilizzato si dovesse basare sui siti di fornitura, si potrebbero verificare distorsioni nella classificazione dei clienti effettivamente serviti da parte degli operatori.

In aggiunta a ciò riterremmo eccessivo prevedere il calcolo degli indici sulla base della media degli indicatori mensili al fine di sterilizzare le variazioni del portafoglio clienti. Evidenziamo infatti come i trend ordinari di acquisizione e perdita di clienti che si realizzano su base annuale non sembrano assumere proporzioni tali da inficiare la significatività dell'indicatore. Semmai sarebbero secondo noi le variazioni straordinarie nel complesso dei clienti (per esempio legate ad acquisizioni) che potrebbero essere opportunamente evidenziate. L'orientamento propostoci nel DCO a nostro avviso aumenterebbe infatti in tal senso la complessità del calcolo degli indicatori, senza allo stesso tempo portare a evidenti benefici in termini di confrontabilità.

Nel caso in cui si prevedesse comunque l'utilizzo di un indicatore di reclusività e di richiesta di informazioni annuale calcolato sulla base della media di indicatori mensili, la relativa formula di



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

calcolo dovrebbe essere chiaramente esplicitata, anche al fine di consentire agli operatori in corso d'anno un monitoraggio interno sui risultati realizzati.

Q2. Si ritiene che sia opportuno comunque mettere in evidenza i casi in cui si è dato corso ad operazioni di acquisizione e fusione con rilevante impatto sul numero dei clienti nel corso dell'anno?

Riteniamo condivisibile l'orientamento. Riterremmo comunque in tal senso importante che nel Rapporto venga data evidenza di quali venditori siano stati interessati da operazioni straordinarie, in quanto l'impatto di tali operazioni può avere un effetto rilevante sugli indici proposti.

Proporremmo inoltre che venga data opportuna evidenza, con una nota a margine della tabella, anche dei casi di esclusione dalle graduatorie degli operatori interessati da acquisizioni o fusioni societarie che, come evidenziato in precedenza, per la loro entità produrrebbero distorsioni nel risultato degli indicatori.

Q3. Per l'anno 2017 nel caso di operazioni societarie si ritiene opportuno definire una soglia minima di variazione della numerosità dei clienti sopra la quale è possibile richiedere l'esclusione dalla graduatoria? Se sì, quale?

Per l'anno 2017, per il quale i dati raccolti non rispondono ai criteri di rappresentazione proposti con la presente consultazione, riterremmo opportuno (come già sottolineato in premessa) di non procedere alla pubblicazione del Rapporto Annuale.

Q4. Si concorda sulle misure transitorie da adottare per l'anno 2017? Se no, quali altre misure potrebbero essere adottate?

Rimandiamo alle considerazioni in premessa e riteniamo preferibile che questi provvedimenti siano applicati anche nei prossimi anni.

Q5. Al di là di quanto già previsto dal TIQV per gli eventi straordinari e che sollevano la responsabilità del venditore di registrare puntualmente un reclamo, cosa si può classificare come situazione anomala? Con quale impatto sul calcolo dell'indicatore di reclusività?

Riterremmo necessario che siano forniti dei chiarimenti sulla gestione ai fini del calcolo dell'indicatore di clienti in zone influenzate da fenomeni di tipo sismico (cd. "terremotati").

Q6. Quali misure si suggeriscono per tener conto di una situazione "anomala"?

Riterremmo opportuno che si segnalino nel rapporto eventuali novità normative o regolatorie intercorse che abbiano avuto verosimilmente un impatto sull'indice e di cui quindi il lettore dovrebbe tenere conto nell'analisi del trend (es: disciplina sulla prescrizione breve, che verosimilmente determina un aumento dei reclami agli operatori).



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Q7. Si concorda sull'indicatore relativo alle richieste di informazione? Se no per quali motivi?

Non avremmo osservazioni aggiuntive rispetto a quanto proposto nel DCO.

Q8. Si ritiene sufficiente il lasso temporale individuato o si ritiene che l'indicatore relativo alle richieste di informazione debba essere parte costante del monitoraggio?

Concordiamo con quanto proposto, in quanto riteniamo che l'indicatore dia un'informazione rilevante e differente rispetto a quella fornita dall'indicatore di reclusività, pertanto ne suggeriamo l'inclusione anche post-2020.

Detto ciò, facendo riferimento alla soluzione alternativa proposta nella precedente sezione, riteniamo che al fine di fornire informazioni chiare ed immediate una suddivisione dei risultati basata su cluster sarebbe la soluzione più efficace

Q9. Si concorda di costruire l'indicatore di capacità di risposta avendo a riferimento tutti i 12 mesi dell'anno n? Si individuano eventuali criticità al riguardo? Se sì quali?

Concordiamo con quanto proposto nel DCO.

Q10. Si concorda di ordinare la graduatoria sulla base dell'indicatore di reclusività e di pubblicare affiancati all'indicatore di reclusività l'indicatore di capacità di risposta e gli altri due indicatori? Se no per quali motivi?

Q11. In alternativa al criterio indicato al punto 4.25 si ritiene opportuno pubblicare due distinte graduatorie una con indice di reclusività e di capacità di risposta ai reclami ordinata per indice di reclusività e la seconda con indice di richiesta di informazioni e di capacità di risposta alle richieste di informazioni, ordinata per indice di richiesta di informazione?

Come evidenziato in premessa, non riteniamo che l'incidenza dei reclami o delle richieste scritte di informazioni possa fornire una corretta indicazione della qualità del servizio dell'operatore. Riteniamo pertanto più opportuno rappresentare i 4 indicatori in un'unica tabella, in cui l'ordine di rappresentazione degli operatori sia determinato dal tasso di capacità di risposta ai reclami entro i termini prescritti.

In alternativa, se si ritiene preferibile evidenziare la differenza tra reclamo e richiesta scritta di informazione, si propone di pubblicare 2 tabelle, una relativa ai reclami e l'altra alle richieste scritte di informazioni, in cui l'ordine di rappresentazione sia determinato, rispettivamente, dal tasso di capacità di risposta ai reclami entro i termini prescritti e dal tasso di capacità di risposta alle richieste di informazioni entro i termini prescritti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

In alternativa, se si ritenesse comunque opportuno rappresentare le graduatorie con riferimento a tutti e 4 gli indicatori individuati, proponiamo di adottare il metodo della clusterizzazione illustrato in premessa.

Q12. Si ritiene opportuno che la pubblicazione comparativa possa riguardare distintamente (due distinte tabelle comparative) i venditori con almeno 50.000 clienti e tutti gli altri venditori al fine di preservare un certo grado di omogeneità anche avendo a riferimento la dimensione aziendale in termini di clienti serviti?

Riteniamo corretto che la pubblicazione venga fatta senza distinzioni in base alle dimensioni del venditore.

Q13. Si concorda di pubblicare la graduatoria dell'indice di soddisfazione relativo all'indagine di customer satisfaction? Se no per quali motivi?

Concordiamo con la pubblicazione della graduatoria ma, riprendendo quanto già evidenziato in premessa, chiederemmo che quella per l'anno 2018 non sia pubblicata, in quanto sarebbe necessario utilizzare soluzioni transitorie per calcolare gli indici di soddisfazione, i quali, in ogni caso, saranno calcolati sulla base di dati che scontano un certo margine di incertezza interpretativa. Alternativamente, i risultati di tale graduatoria potrebbero essere resi noti esclusivamente agli operatori.

Per avere un confronto fra dati più omogenei e più facilmente comparabili chiederemmo inoltre che si stili la graduatoria in base alla media della percezione di tutti i consumatori presenti sul mercato, e non in base alla singola azienda.

Chiederemmo infine che, nell'ambito del monitoraggio previsto all'art. 36 del TIQV, da cui scaturiscono i dati pubblicati nel Rapporto Annuale, vengano eliminati i dettagli relativi alla categoria dei clienti multisito. Tali clienti infatti possono comprendere solo punti serviti in regime di tutela o maggior tutela, o parte dei punti serviti sul mercato libero e altri nel mercato tutelato. In entrambi i casi, tale categoria mal si concilierebbe con la clusterizzazione del mercato proposta ai fini del calcolo degli indicatori, oltre che con i criteri di pubblicazione degli indici, ed appare superflua alla luce delle scelte relative alla rappresentazione dei risultati del monitoraggio nel Rapporto.

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



Paolo Ghislandi