

**DELIBERAZIONE 28 GIUGNO 2017
474/2017/E/COM**

**AVVIO DI UN'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**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 28 giugno 2017

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, (di seguito: Codice privacy);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e s.m.i.;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 13 marzo 2014, 100/2014/A (di seguito: deliberazione 100/2014/A);
- il Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV) di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);

- il Testo Integrato della Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione (TIQE), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 28 dicembre 2016, 795/2016/R/com e s.m.i;
- il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG) Parte I Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG) di cui all'Allegato A della deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2016, 795/2016/R/com (di seguito: deliberazione 795/2016/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- l'Autorità, ai sensi della legge 481/95, persegue, tra l'altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati;
- ai fini dell'esercizio dei poteri di regolazione, l'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 prevede che l'Autorità, per lo svolgimento delle proprie funzioni, possa richiedere ai soggetti esercenti il servizio informazioni e documenti sulle loro attività e che, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della medesima legge, l'inottemperanza a tali richieste costituisca presupposto per l'adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità;
- l'Autorità ha adottato alcune disposizioni per il miglioramento del trattamento dei reclami che i clienti finali inviano ai propri fornitori ed in particolare, con la deliberazione 413/2016/R/com, ha riformato significativamente il TIQV e alcune parti del TIQE e della RQDG correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali. La riforma del TIQV è stata orientata anche ad ampliare ed efficientare le modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti, nonché ad assicurare che la risposta degli operatori sia comprensiva delle informazioni utili ad un'efficace estinzione del reclamo;
- in tema di misure per migliorare la completezza delle risposte l'articolo 38 del TIQV, introdotto con la delibera 413/2016/R/com, prevede che l'Autorità effettui annualmente una indagine di soddisfazione presso i clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di informazione, al fine di rilevare la soddisfazione dei clienti finali in termini di completezza e semplicità delle risposte ricevute e le aspettative dei medesimi clienti sui diversi fattori che possono concorrere alla qualità della risposta;
- la deliberazione 413/2016/R/com prevede, al punto 5 che con successivo provvedimento venga definito l'avvio di una prima indagine pilota sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami o richieste di informazioni ricevute dagli operatori delle principali imprese di vendita del gas e dell'energia elettrica. La realizzazione della prima indagine è propedeutica all'acquisizione di elementi qualitativi e quantitativi per l'affinamento della metodologia, l'individuazione delle domande del questionario, il corretto dimensionamento del

campione, e in generale per disporre degli elementi necessari a definire le istruzioni operative da fornire ai venditori, a norma dell'articolo 38, comma 2;

- il TIQV prevede all'articolo 34 obblighi di registrazione in capo ai venditori di dati relativi ai reclami e richieste di informazione, ed in particolare le imprese sono tenute a registrare:
 - il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
 - la tipologia di cliente finale;
 - la tipologia di fornitura;
 - i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
 - la data di ricevimento;
 - la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
 - la data di invio della risposta motivata;
 - la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
 - il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 100/2014/A l'Autorità ha proceduto all'aggiudicazione alla società IZI S.p.a. della procedura di gara aperta, in ambito comunitario - RIF. 120/2013/A CIG 50565859F0 - finalizzata alla selezione di un operatore economico con il quale stipulare un contratto di appalto avente ad oggetto lo svolgimento di servizi di ricerca di mercato per l'Autorità in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- il contratto, rinnovato fino al 31 dicembre 2017, prevede la possibilità nel corso del periodo di fornitura di attivare ulteriori indagini demoscopiche qualitative o quantitative ad hoc sulla base di specifiche esigenze non previste dal piano di ricerca agli stessi patti e condizioni stabiliti dal contratto;
- la società IZI ha dato disponibilità a presentare in data 13 aprile 2017 (prot. 13 aprile 2017 14567/A) un progetto di ricerca avente ad oggetto una ricerca pilota sulla soddisfazione dei clienti per le risposte ai reclami scritti.

RITENUTO CHE:

- ai fini dello svolgimento dell'indagine pilota sia necessario individuare un gruppo di imprese che vi partecipi attivamente e che per la tipologia di indagine e per la significatività del campione debbano essere coinvolte le imprese esercenti l'attività di vendita che hanno ricevuto nel secondo semestre 2016 in media almeno 1.500 reclami scritti al mese, con la facoltà, qualora siano coinvolte più imprese parte del medesimo gruppo societario, di coinvolgere una sola impresa per gruppo;

- sia opportuno consentire anche ad altre imprese di partecipare volontariamente all'indagine pilota purché abbiano ricevuto nel corso del secondo semestre 2016 in media almeno 300 reclami scritti al mese, al fine di disporre di un campione ancora più significativo di clienti che possano, nel rispetto della normativa sulla privacy, essere richiamati e intervistati dalla società di ricerche demoscopiche;
- sia opportuno convocare gruppi tecnici di lavoro che coinvolgano i principali stakeholder per affrontare gli aspetti metodologici generali e contenutistici dell'indagine;
- sia opportuno, istituire un Gruppo di lavoro a cui partecipino le imprese coinvolte nella fase pilota e definire aspetti più di dettaglio quali:
 - le modalità per l'acquisizione dei dati, indispensabili per lo svolgimento dell'indagine demoscopica pilota, nonché di eventuale ulteriore documentazione utile ad approfondire gli esiti dell'indagine stessa;
 - le modalità per assicurare l'informativa ai clienti finali che verranno coinvolti nell'indagine e le istruzioni tecniche di dettaglio sulle modalità operative per il corretto svolgimento dell'indagine;
 - le misure da adottare per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa sulla privacy

DELIBERA

1. di avviare la realizzazione di una indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte ai reclami scritti o richieste scritte di informazione ricevute dai venditori di energia elettrica e gas, che coinvolga i venditori che hanno ricevuto in media al mese almeno 1.500 reclami scritti nel secondo semestre 2016;
2. di prevedere che, nel caso rientrino fra i soggetti di cui al punto 1, più imprese appartenenti allo stesso gruppo societario, debba essere assicurato il coinvolgimento di almeno una delle imprese;
3. di prevedere che i venditori che hanno ricevuto in media almeno 300 reclami al mese nel corso del secondo semestre 2016 possano partecipare all'indagine pilota su base volontaria;
4. di stabilire che l'indagine di cui al punto 1 si concluda entro il 30 novembre 2017;
5. di conferire mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti in coordinamento con il Direttore della Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia affinché:
 - convochi incontri tecnici con i principali stakeholder per affrontare, anche con l'ausilio di presentazioni e documenti, gli aspetti contenutistici e metodologici dell'indagine;
 - istituisca un Gruppo di lavoro, finalizzato all'individuazione e condivisione degli elementi utili alla definizione delle istruzioni di cui

- all'articolo 38, comma 2, del TIQV e delle modalità per lo svolgimento dell'indagine pilota;
- vigili affinché sia assicurata una informazione preventiva ai clienti potenzialmente oggetto dell'indagine di soddisfazione;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

28 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni