

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.8

Categorie di richieste di dati ricomprese in "Altri dati tecnici complessi" (M02C)

ELETTRICO	- Richieste relative alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del gruppo di misura. - Richieste relative a dati di misura per periodi superiori a due anni. - Richieste relative a POD trattati orari. - Verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo inerenti a periodi in cui la rete era gestita da un diverso operatore. - Verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo inerenti a periodi anteriori di più di 12 mesi alla data della richiesta. - Richieste relative ad interruzioni del servizio di distribuzione. - Richieste relative a contestazioni del cliente in sede di esecuzione lavori di aspetti tecnici.
GAS	- Richieste relative alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del gruppo di misura. - Richieste relative a dati di misura per periodi superiori a due anni. - Richieste relative a PDR con misuratori di classe superiore a G40. - Richieste relative ad errato abbinamento PDR/matricola/cliente. - Verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo inerenti a periodi in cui la rete era gestita da un diverso operatore. - Verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo inerenti a periodi anteriori di più di 12 mesi alla data della richiesta. - Richieste relative a contestazioni del cliente in sede di esecuzione lavori di aspetti tecnici.

Essa individua, all'interno delle fattispecie comprese in M02, quelle complesse (Tav. 7.8) e specifica gli obblighi di registrazione ulteriori in capo ai distributori, derivanti dalla nuova classificazione e dall'estensione della prestazione "Messa a disposizione di dati tecnici" anche ai reclami e alle richieste di informazioni telefoniche, già prevista dalla delibera 413/2016/R/com.

Monitoraggio dei mercati al dettaglio

Il decreto legislativo n. 93/11, in attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, ha stabilito che l'Autorità effettui il monitoraggio dei mercati al dettaglio, con riferimento sia al settore elettrico sia al settore del gas naturale²⁰. Tale attività è stata avviata dall'Autorità, per entrambi i settori del mercato della vendita alla clientela di massa²¹, con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (TIMR). Con riferimento al biennio 2014-2015, il Rapporto 16 marzo 2017, 168/2017/I/com, illustra i principali esiti dell'attività di monitoraggio, descrivendone, ove possibile, l'evoluzione dei fenomeni rilevanti nel quadriennio 2012-2015.

I dati raccolti in materia di struttura dell'offerta e di dinamiche concorrenziali nel settore della vendita alla clientela di massa

confermano che, anche nel secondo biennio monitorato, i livelli di maturità e di concorrenzialità del mercato sono disomogenei in entrambi i settori e, nell'ambito di ciascun settore, difforni per tipologia di cliente.

In particolare, con riferimento al settore elettrico l'analisi ha evidenziato condizioni concorrenziali uniformi sul territorio nazionale, ma assai disomogenee in relazione alle tipologie di clienti. Si osserva, comunque, un costante e cospicuo incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero per tutte le tipologie di clientela (i gruppi societari attivi passano, infatti, dai 219 del 2012 ai 335 del 2015). Aumentano, quindi, i gruppi societari presenti in buona parte delle regioni geografiche e sono molti quelli che tra il 2012 e il 2015 si sono espansi su tutto il territorio nazionale. Per contro, gli indici di concentrazione a livello nazionale rimangono sostanzialmente stabili nel periodo considerato, facendo anche presupporre che l'incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero sia associato a una loro maggiore frammentazione²².

Anche nel settore del gas naturale, si assiste ad un incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero. L'efficacia della pressione concorrenziale operata dagli operatori di medie e piccole dimensioni sugli operatori medio-grandi, testimoniata dall'incremento delle loro quote di mercato, è comunque differenziata tra

²⁰ Per un'esauritiva illustrazione in merito, si rimanda alla *Relazione Annuale 2012*.

²¹ Per clientela di massa si intendono i clienti di piccola e media dimensione in termini di volumi di consumo (clienti domestici, clienti non domestici allacciati alla rete in bassa tensione altri usi e clienti non domestici allacciati alla rete in media tensione altri usi).

²² Per ulteriori dettagli, si veda il Rapporto 168/2017/I/com.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

le diverse tipologie di cliente finale. A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il biennio 2014-2015 la concorrenza tra i venditori ha avuto luogo principalmente su scala geografica regionale o subregionale, senza mai assumere connotazioni nazionali. Nonostante la crescita di alcuni gruppi societari (testimoniata dall'incremento del numero di operatori che risultano tra i primi quattro in almeno una regione), per tutto il quadriennio analizzato solo due operatori risultano tra i primi quattro venditori in almeno dieci regioni. Inoltre, la concentrazione valutata a livello regionale risulta in media in aumento nel periodo 2012-2015, anche se con andamenti particolarmente disomogenei tra le diverse regioni.

Più nel dettaglio, per il settore elettrico l'attività di vendita ai clienti connessi alla rete in media tensione altri usi continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, come desumibile dagli indici di concentrazione e dalla frequenza con cui i clienti cambiano il fornitore (*switching*), anche se lo sviluppo della dinamica concorrenziale tra il 2012 e il 2015 presenta alcuni elementi di criticità.

Il segmento di mercato costituito dai clienti allacciati alla rete in bassa tensione altri usi ha accresciuto, rispetto al biennio 2012-2013, il proprio livello di concorrenzialità, raggiungendo buoni risultati, seppure inferiori a quanto rilevato per i clienti in media tensione altri usi. Per quest'ultima tipologia di clienti, la struttura del mercato libero continua, infatti, a essere più concentrata sul lato dell'offerta rispetto a quanto emerge per i clienti in media tensione altri usi. Il servizio di maggior tutela, nonostante costituisca ancora la modalità di approvvigionamento più rilevante per i clienti allacciati alla rete in bassa tensione altri usi, risulta in continuo calo nel quadriennio considerato.

Nel 2015 il 45% dei clienti si è rifornito sul mercato libero (per un corrispondente valore dell'energia pari al 72%, che denota che i clienti con consumi maggiori sono stati i primi ad uscire nel libero mercato), contro il 43% del 2014. Nonostante ciò, riguardo a tale tipologia di clienti, si osserva dal 2013 un rallentamento nelle uscite dal servizio di maggior tutela; uscite che si attestano intorno al 3,6% nel 2015, a fronte di un 3,8% nel 2014. Questo andamento potrebbe dipendere dal fatto che, nell'ambito del servizio di maggior tutela, sono rimasti i clienti con i consumi minori e, presumibilmente, meno appetibili dal mercato libero. In generale, la clientela in bassa tensione altri usi denota una dinamicità accentuata, benché alquanto inferiore alla dinamicità registrata per i clienti in media tensione altri usi. Nel 2015 i passaggi tra le diverse modalità di

fornitura di tali clienti sono stati pari a circa il 16%, mantenendosi su valori pressoché stabili dal 2013.

Nel segmento della vendita di energia elettrica ai clienti domestici, si evidenzia un grado di concorrenzialità minore rispetto a quanto sopra evidenziato. In primo luogo, i livelli di concentrazione persistono a livelli elevati e di gran lunga superiori rispetto alla clientela in bassa tensione altri usi e in media tensione altri usi. Relativamente alle condizioni di fornitura ai clienti domestici, l'analisi dei dati pervenuti ha posto in risalto come il servizio di maggior tutela costituisca la modalità di fornitura ancora prevalente per tale tipologia di clienti finali, sebbene in continua diminuzione dal 2012.

Da ultimo, appare confermato, e addirittura accentuato rispetto ai clienti allacciati alla rete in bassa tensione altri usi, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di maggior tutela nel persuadere i clienti, a partire da quelli con i consumi più elevati, a rifornirsi alle condizioni dai medesimi proposte nel mercato libero. Difatti, la quota di clienti domestici che si approvvigionano sul mercato libero da esercenti la vendita collegati al distributore è in continua crescita e, nel 2015, risulta pari al 67%.

I passaggi tra le diverse modalità di fornitura evidenziano, in generale, come la dinamicità dei clienti domestici, seppur significativa, sia meno accentuata rispetto a quella della clientela in bassa tensione altri usi e di quella registrata per i clienti in media tensione altri usi. Nel 2015 i passaggi tra le modalità di fornitura di tali clienti sono stati pari al 13,2%, mantenendosi su valori pressoché stabili dal 2013. Ciò è in parte attribuibile alla limitata capacità del cliente "medio" di questa tipologia di cogliere appieno i benefici derivanti da un mercato libero.

In merito ai processi e ai meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita, per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, l'indice di reclusività esprime un risultato positivo per il mercato libero, essendosi ridotto a un livello pari all'1,3% per i clienti domestici, a fronte di un indice di reclusività pressoché costante per il servizio di maggior tutela (circa lo 0,4% per i clienti domestici) nell'intero quadriennio.

Per quanto attiene al mercato del gas, si rileva, in primo luogo, un incremento del numero degli operatori attivi sul mercato libero. L'efficacia della pressione concorrenziale operata dagli operatori di medie e piccole dimensioni sugli operatori medio-grandi, testimoniata dall'incremento delle loro quote di mercato, è comunque diversificata per tipologie di cliente finale. A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il biennio 2014-2015, la

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

concorrenza tra i venditori ha avuto luogo principalmente su una scala geografica regionale o subregionale, senza mai assumere connotazioni nazionali. Nonostante la crescita di alcuni gruppi societari (confermata dall'incremento del numero di operatori che risultano tra i primi quattro in almeno una regione), per tutto il quadriennio analizzato solo due operatori risultano tra i primi quattro venditori in almeno dieci regioni. Inoltre, la concentrazione valutata a livello regionale risulta mediamente in aumento nel periodo 2012-2015, anche se con andamenti particolarmente disomogenei tra le diverse regioni. In merito ai clienti non domestici (ossia l'insieme delle tipologie condomini uso domestico, altri usi e attività di servizio pubblico), si osserva che i grandi operatori hanno incrementato le rispettive quote di mercato a scapito dei venditori medio-grandi. Va altresì segnalata la crescente pressione concorrenziale esercitata dai soggetti al di fuori del campione del monitoraggio *retail*²³.

Inoltre, è continuato l'incremento, a partire dal 2012, dei passaggi tra le diverse modalità di fornitura per la clientela non domestica, i cui valori nel 2015 si sono attestati al 13,3% per gli altri usi inferiori a 50.000 S(m³)/anno, al 26,3% per altri usi con consumi superiori a 50.000 S(m³)/anno e al 20,4% per le attività di servizio pubblico. Tali risultati confermano come questi segmenti di mercato siano i più dinamici nel settore del gas, anche a distanza di due anni dall'entrata in vigore della legge 9 agosto 2013, n. 98, che ha ripermetrato la clientela con diritto ai servizi di tutela, determinando, nei fatti, l'uscita di tali tipologie sul libero mercato.

Per i clienti domestici, tra il 2012 e 2015, nonostante la crescita del primo operatore a livello nazionale, che ha provocato anche l'aumento degli indici di concentrazione, la dinamica concorrenziale ha permesso agli operatori di medie dimensioni di erodere le quote di mercato sia di quelli più grandi sia di quelli più piccoli. Sempre con riferimento ai clienti domestici, nel 2015 si sono registrati passaggi tra le modalità di fornitura per il 12,8% dei clienti domestici. Il valore del totale dei suddetti passaggi rimane pressoché costante dal 2013, anno in cui si era registrato un sostanziale incremento di quasi cinque punti percentuali rispetto all'anno precedente. Nel

biennio considerato si è rilevata, rispetto ai due anni precedenti, una riduzione delle rinegoziazioni riguardo ai cambi di venditore (le rinegoziazioni nel 2015 sono pari a 5,1% per i domestici, in lieve ripresa rispetto all'anno precedente). Come per il settore elettrico, infine, i venditori storici presentano un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero. Risulta infatti, nel periodo 2012-2015, in media rafforzata la loro presenza territoriale, anche se in maniera disomogenea a livello regionale (le quote dei venditori storici aumentano in alcune regioni e diminuiscono in altre).

Va, altresì, segnalato come i venditori storici, e in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servano la gran parte dei propri clienti domestici ancora nel servizio di tutela. Sia per i clienti domestici sia per i condomini uso domestico, la modalità di fornitura largamente prevalente risulta ancora il servizio di tutela. Nel 2015 il 68% dei punti di riconsegna nella titolarità di clienti domestici è risultato fornito in regime di tutela, sebbene prosegua il graduale passaggio di tali clienti sul libero mercato. Per quanto concerne la tipologia riferita ai condomini uso domestico, le risultanze relative alla suddivisione per tipologie di mercato sembrano risentire, nel 2015, del comportamento di un unico operatore e, pertanto, al riguardo, sono attualmente in corso alcuni accertamenti.

Anche nel settore del gas naturale emerge come il cliente domestico, rispetto alle altre tipologie di clientela, non abbia ancora raggiunto un'adeguata capacità di orientarsi nel libero mercato.

Il Rapporto analizza, altresì, gli indicatori relativi ai processi e ai meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita²⁴. In particolare, l'indice di reclusività risulta in continua diminuzione, fin dal 2012, per il mercato libero (attendendosi a un livello pari all'1,4% nel 2015), a fronte di un risultato pressoché costante per il servizio di tutela (pari a circa lo 0,7% nel periodo considerato). Per i clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), nel 2015, il numero si è attestato intorno a 153.000 di cui circa la metà relativi al mercato libero.

Inoltre, in merito alla disciplina dei contratti e/o delle attivazioni non richiesti, di cui alla delibera 19 aprile 2012, 153/2012/R/com, il peso

²³ La quota di mercato in termini di energia fornita da tali soggetti complessivamente in tutti i servizi (mercato libero e servizio di tutela), infatti, aumenta costantemente per tutte le tipologie di cliente finale. Anche se con velocità differenti tra domestici (per cui tale quota arriva al 10,2% nel 2015) e le altre tipologie (per cui tale quota raggiunge valori significativamente più elevati (superiori al 30%).

²⁴ Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché alla disciplina di cui alla delibera 153/2012/R/com.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

dei contratti contestati dai clienti in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione si attesta, nel 2015, per i clienti domestici, intorno all'1% del totale dei nuovi contratti sottoscritti nell'anno, mentre raggiunge un livello pari a 0,7% per i clienti allacciati alla rete in bassa tensione altri usi.

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche stabilite è ulteriormente migliorato nel 2014 (passando dal 2,1% del 2013 all'1,6% del 2014), per poi subire un notevole incremento nel 2015, attestandosi intorno al 9,3%. Tale fenomeno, all'apparenza allarmante, necessita di ulteriori approfondimenti, anche se sembra imputabile al comportamento di una sola impresa di distribuzione e circoscrivibile a ritardi limitati nel tempo e nello spazio.

Anche per questo settore, nel corso del 2015 si rileva un incremento delle rettifiche di fatturazione nel mercato libero principalmente legato a un unico operatore. Inoltre, il fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione ha subito una continua riduzione a partire dal 2012, sebbene nel 2014 si sia assistito a un incremento riguardante il solo servizio di tutela. Infine, il peso dei contratti contestati dai clienti, in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione, si attesta nel 2015, relativamente ai clienti domestici, intorno ad una quota pari allo 0,9% rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti nel medesimo anno, mentre raggiunge livelli più contenuti per gli altri clienti. Sempre relativamente al settore del gas, tra il 2014 e il 2015 si è ridotto il fenomeno degli *switching* non completati a livello sia nazionale sia regionale (ad eccezione che in Toscana), che tuttavia appare ancora rilevante, attestandosi a un livello pari, nel 2015, a circa l'8,5%; ciò comporta la necessità di approfondire le ragioni di tale fenomeno. Inoltre, l'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche assume un andamento altalenante nel corso del quadriennio. A fronte di un incremento nel 2014, che ha portato il relativo tasso di indisponibilità al 2% (rispetto allo 0,8% del 2013), nel 2015 tale valore si è ancora una volta abbassato, attestandosi a livello nazionale all'1,2%. Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità, sebbene per i secondi con risultati altalenanti negli anni.

Per quanto concerne la morosità, l'analisi delle richieste di sospensione del servizio per morosità rivela che tale fenomeno assume dimensioni elevate, seppur in diminuzione per il settore elettrico (ad eccezione dei clienti domestici sul libero mercato). Tale fenomeno

deve, comunque, essere inquadrato in un contesto generale di crisi economica e risulta, quindi, anche legato a situazioni specifiche di povertà, che devono essere opportunamente prese in considerazione e affrontate con strumenti mirati (bonus elettrico). Sempre con riferimento alla morosità, desta preoccupazione il fatto che, in entrambi i settori, i clienti in regime di tutela tendano sempre meno ad adempiere ai debiti, dopo avere ricevuto la comunicazione di sospensione per morosità. I pagamenti effettuati dopo la richiesta di sospensione per morosità sono, invece, aumentati per gli altri clienti. Si rileva un aumento del peso del credito di lungo periodo (in essere da più di 180 giorni), rispetto a quello di medio e corto periodo (rispettivamente in essere nel periodo compreso tra i 30 e i 180 giorni e da meno di 30 giorni). Ciò rappresenta un elemento di criticità per lo sviluppo della concorrenza, poiché l'incremento della necessità di cassa per i venditori potrebbe costituire una barriera alla crescita degli operatori di dimensioni ridotte, e potrebbe ripercuotersi indirettamente sui prezzi praticati alla generalità dei clienti finali. Tali dati confermano, anche nel biennio 2014-2015, una disomogeneità a livello regionale della morosità, per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas. Con riferimento al settore elettrico, tuttavia, va segnalata la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in regime di salvaguardia, in primo luogo al Sud.

Per quanto riguarda specificatamente il settore del gas naturale, si rileva che sono richieste sospensioni per morosità più frequentemente per i clienti non domestici piuttosto che per i clienti domestici. Tale differenza risulta meno marcata rispetto al settore elettrico, ma comunque in aumento. Inoltre, le richieste di sospensione risultano in media più basse rispetto al settore elettrico. Al riguardo si precisa che, nel settore del gas, a differenza di quello elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che non sono in funzione misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura, in misura comparabile al settore elettrico.

Nel Rapporto sono infine prospettate alcune linee di intervento per entrambi i settori. Infatti, sia per l'elettrico sia per il gas naturale, emerge la necessità di considerare la scarsa partecipazione della domanda, associata al vantaggio competitivo (che nel settore elettrico sembra addirittura mostrare segnali di crescita) degli esercenti la maggior tutela e dei venditori storici. Infatti, in un contesto di completa liberalizzazione, i clienti potrebbero non cogliere tutte le

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

opportunità offerte dal mercato libero; pertanto, occorre limitare l'esercizio del potere di mercato, promuovendo il dispiegarsi di una concorrenza effettiva e l'espansione dei concorrenti degli operatori storici, ma soprattutto favorendo la maggior partecipazione della domanda.

In tale ottica, si inquadrano gli interventi già posti in essere dall'Autorità volti a definire le strutture di prezzo delle condizioni economiche dei regimi di tutela, a copertura dei costi di approvvigionamento all'ingrosso, allineati il più possibile con i prezzi che si formano nei mercati *spot*, nonché, per il settore elettrico, l'attuazione della riforma che ha istituito nel 2016 la *Tutela SIMILE*.

Interventi specifici del mercato al dettaglio – Terremoto nel Centro Italia

A seguito degli eventi sismici che hanno colpito il Centro Italia a partire dal 24 agosto 2016²⁵, l'Autorità è intervenuta con una serie di provvedimenti d'urgenza (delibere 25 agosto 2016, 474/2016/R/com, 27 ottobre 2016, 618/2016/R/com, 2 novembre 2016, 619/2016/R/com, e 6 dicembre 2016, 726/2016/R/com), al fine di sospendere i termini di pagamento delle fatture e dare attuazione alle disposizioni di cui all'art. 48, comma 2, del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 dicembre 2016, n. 229. Con la delibera 28 dicembre 2016, 810/2016/R/com, l'Autorità ha ulteriormente disposto misure di anticipazione finanziaria, al fine di assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori del servizio idrico integrato e delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale, compresi i gas diversi distribuiti a mezzo di reti canalizzate. In particolare, con tale provvedimento, l'Autorità:

- ha individuato i soggetti beneficiari del periodo di sospensione dei termini di pagamento delle fatture;
- nelle more dell'adozione delle agevolazioni previste dal richiamato art. 48, comma 2, ha fissato in sei mesi il periodo di sospensione dei termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere, considerando inclusa anche la sospensione del pagamento dei corrispettivi di attivazione, di riattivazione e di disattivazione della fornitura, oltre che dei contributi di allacciamento;
- ha vietato la sospensione delle forniture per morosità degli utenti e dei clienti finali;
- ha attivato, tramite la CSEA, i meccanismi finanziari a supporto dei gestori del SII e degli esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale nelle aree colpite dal terremoto, qualora la sospensione dei termini di pagamento delle fatture comporti una significativa riduzione del fatturato, tale da determinare criticità finanziarie a carico dei medesimi soggetti;
- ha differito le tempistiche relative al monitoraggio della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas, della fatturazione, dell'*unbundling*, della raccolta dati venditori prevista dal *Testo integrato compensazione della spesa dei clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale* (TIBEG, Allegato A alla delibera 26 settembre 2013, 402/2013/R/com);
- ha differito, nell'ambito della disciplina del sistema indennitario, i termini di pagamento e di fatturazione dei corrispettivi C^{MOR} a carico degli esercenti la vendita entranti;
- ha dettato alcune previsioni in tema di capacità di trasporto del gas naturale, al fine di prevenire l'insorgere di oneri in capo alle imprese di vendita non recuperabili dai clienti finali, prevedendo la possibilità per gli utenti del trasporto di ridurre la capacità di trasporto loro conferita per l'anno termico in corso, presso i punti di riconsegna della rete di trasporto situati nei comuni colpiti dagli eventi sismici;
- ha previsto una deroga temporanea a quanto disposto dall'art. 13 del TIBEG, per garantire l'ammissione e il rinnovo in continuità dei bonus gas ed elettrico ai clienti economicamente svantaggiati, temporaneamente residenti in altre abitazioni o in moduli abitativi temporanei, a causa dell'inagibilità parziale o totale della loro abitazione di residenza sita nei comuni interessati dagli eventi sismici.

Con la medesima delibera, l'Autorità ha infine avviato un procedimento finalizzato a disciplinare con successivi provvedimenti:

- l'introduzione di agevolazioni di natura tariffaria, a favore delle utenze situate nei comuni danneggiati, facendo ricorso, ove opportuno, a strumenti di tipo perequativo;

²⁵ Al riguardo, si vedano anche i Capitoli 1 e 5 di questo Volume.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

- la disciplina delle modalità e dei termini di restituzione alla CSEA delle somme anticipate;
- l'aggiornamento delle componenti tariffarie UC₃ (per il settore elettrico) e UG₁ (per il settore gas).

Con il documento per la consultazione 26 gennaio 2017, 23/2017/R/com, l'Autorità ha poi illustrato i propri orientamenti in relazione alle modalità operative:

- per il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie a favore delle popolazioni colpite dal terremoto;
- per la ripresa della fatturazione e per la rateizzazione dei pagamenti sospesi;
- per la copertura dei maggiori oneri di morosità sostenuti dagli esercenti la vendita di energia elettrica e gas;
- per la restituzione alla CSEA delle anticipazioni finanziarie richieste dagli operatori.

Nell'ambito del summenzionato documento per la consultazione, l'Autorità ha, altresì, proposto che:

- entro sei mesi dalla ripresa dei termini di pagamento, ciascun esercente l'attività di vendita di energia elettrica e di gas ripristini la situazione preesistente, rateizzando gli importi dovuti,

tenendo conto delle agevolazioni previste. In particolare, l'operatore rateizza (senza applicazione di interessi) gli importi su un periodo pari a 24 mesi, periodo che potrà essere ridotto proporzionalmente, qualora l'importo delle rate risulti inferiore a 20 €;

- l'esercente la vendita pubblichi sul sito internet tutte le informazioni relative alla rateizzazione;
- la partecipazione ai meccanismi di riconoscimento a copertura dei maggiori oneri di morosità, sostenuti dagli esercenti la vendita di energia elettrica e gas, sia volontaria e subordinata alla presentazione di un'apposita istanza alla CSEA, decorsi 24 mesi dalla scadenza della rata o della fattura. Tali meccanismi prevederanno una percentuale di riconoscimento dei crediti non riscossi determinata secondo un criterio idoneo ad incentivare l'efficiente gestione del credito;
- la restituzione alla CSEA delle anticipazioni finanziarie riconosciute agli esercenti l'attività di vendita, sia effettuata contestualmente agli incassi degli importi dovuti dai clienti finali e, comunque, non oltre la fine del mese di marzo 2020.

Il documento per la consultazione in esame non affronta il tema del livello e della durata delle agevolazioni, oggetto di una parallela fase di coordinamento promossa dall'Autorità nei confronti delle altre istituzioni e amministrazioni coinvolte.

Iniziative per sviluppare la consapevolezza dei consumatori

Strumenti di confronto dei prezzi per i servizi elettrico e gas

Nel corso del 2016, si sono rilevati oltre 360.000 accessi

complessivi alla pagina iniziale del Trova offerte, il sistema di ricerca delle offerte commerciali rivolte ai clienti domestici dei servizi elettrico e gas²⁶, pubblicato sul sito internet dell'Autorità, mentre i calcoli effettuati (visualizzazione della pagina dei

²⁶ Per una illustrazione esaustiva del sistema, si rimanda alla *Relazione Annuale 2012*.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

risultati) risultano essere stati pari a circa 550.000.

Al 31 marzo 2017 il sistema contava la partecipazione volontaria di 29 imprese di vendita, tra cui i maggiori operatori a livello nazionale e regionale, e alcuni soggetti operanti su scala locale.

Per le ricerche compiute nel mese di marzo 2017, utilizzando il profilo di consumo medio del cliente domestico tipo²⁷, nelle maggiori città italiane il sistema ha visualizzato, per il servizio elettrico, oltre 60 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con la proposta più economica che offre potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte e per abitazioni a Roma, di oltre 60 €/anno (-13%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di circa 160 €/anno (-27%) rispetto all'offerta meno economica. Osservando la situazione a marzo 2015, la spesa lorda associata all'offerta più economica risulta oggi inferiore di circa 28 €/anno. Sempre considerando l'offerta più economica, il potenziale risparmio rispetto alla fornitura a condizioni regolate risulta oggi superiore, se posto a confronto con quello dello scorso anno (-40 €/anno a marzo 2016), e il potenziale risparmio rispetto all'offerta meno economica risulta anch'esso superiore in confronto a quello riferibile al mese di marzo 2016 (-130 €/anno).

Per il servizio gas, nel mese di marzo 2017 il sistema ha visualizzato oltre 35 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con la proposta più economica che determina potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte e per abitazioni a Roma, di circa 170 €/anno (-15%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di circa 270 €/anno (-21%) rispetto all'offerta meno economica. In confronto alla situazione osservata nel mese di marzo 2016, la spesa lorda associata all'offerta più economica risulta oggi inferiore di circa 95 €/anno. Sempre considerando l'offerta più economica, a marzo 2017 il potenziale risparmio risulta superiore, se posto a confronto con quello riscontrabile un anno fa, sia rispetto alla fornitura a condizioni regolate (-106 €/anno a marzo 2016) sia rispetto all'offerta meno economica (-190 €/anno a marzo 2016).

La ricerca per offerte congiunte ha visualizzato fino a sei/sette risultati; la spesa annua associata all'offerta congiunta più economica visualizzata per la città di Roma risulta superiore (+28 €/anno) a

quella ottenuta sommando la spesa associata alle offerte più economiche per la fornitura singola di energia elettrica e di gas naturale disponibili nella medesima località (il divario era meno sensibile nel mese di marzo 2016: +12 €/anno), inferiore di circa 210 €/anno (-12%) rispetto alla somma della spesa associata ai prezzi tutelati (a marzo 2016 il divario risultava pari a 135 €/anno) e di circa 350 €/anno rispetto all'offerta congiunta meno economica.

Per entrambi i servizi, elettrico e gas, si conferma, anche per il 2017, che le offerte più economiche, in base alla lista dei risultati di ricerca, sono quelle che prevedono un prezzo della materia energia o gas naturale bloccato per almeno un anno, la stipulazione del contratto tramite internet, la domiciliazione dei pagamenti e l'invio di bollette in formato elettronico.

Sportello per il consumatore di energia: l'informazione ai clienti finali tramite il call center

Riguardo all'attività svolta dal *call center* dello Sportello per il consumatore di energia²⁸ (Sportello), dall'1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2016, si fa riferimento alle tavole 7.9 e 7.10. Confrontando i dati relativi all'anno 2016 con quelli dell'anno 2015, si registra una diminuzione del numero di chiamate pervenute in orario di servizio, che sono passate da 416.056 a 364.568 (con una diminuzione di circa il 12%), e di quelle effettuate al di fuori dell'orario di servizio, nonché una apprezzabile diminuzione di quelle abbandonate senza la risposta dell'operatore. Il costo sostenuto dallo Sportello per questo servizio, seppure a fronte di una diminuzione (-12,6 %) dei contatti complessivi in ingresso rispetto al 2015, registra, sempre rispetto al 2015, un aumento del 21% dei costi totali sostenuti (passando da 81.130 € nel 2015 a 98.611 € nel 2016), sia a causa dell'incremento delle chiamate da rete mobile (passate dal 46,7% del 2015 al 51,6% del 2016, con la conseguente diminuzione di quelle da rete fissa) sia a causa della durata complessiva dei minuti di conversazione dovuta alla maggiore complessità degli argomenti delle chiamate, in particolare relativamente al canale "mercati" e ai quesiti più frequenti presentati dai consumatori anche in tema

²⁷ Servizio elettrico: abitazione di residenza anagrafica con potenza impegnata pari a 3 kW e consumo pari a 2.700 kWh/anno, ripartito per il 33,4% nella fascia F1 e per il 66,6% nella fascia F23. Servizio gas: consumo pari a 1.400 Sm³/anno.

²⁸ Il servizio telefonico di informazione ai clienti finali dei settori elettrico e gas è svolto dallo Sportello, la cui gestione è affidata in avvalimento all'Acquirente unico, in base all'art. 27, comma 2, della legge 23 luglio 1999, n. 99, e all'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11 (cfr. la *Relazione Annuale* degli anni precedenti). Attualmente lo Sportello opera sulla base della delibera 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, e dei relativi progetti operativi.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.9

Chiamate pervenute
al call center dello
Sportello

	PERVENUTE (ORE 8-18)	CHIAMATE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	CHIAMATE GESTITE			ABBANDONATE SENZA RISPOSTA DELL' OPERATORE	ATTESA MEDIA (SECONDI)	MEDIA CON SERVATA (SECONDI)
				TOTALI	DI CUI CON OPERATORE	DI CUI CON RISPONDITORI AUTOMATICI			
I Trim. 2017	113.704	30.139	143.843	100.095	100.095	-	13.609	157	191
I Trim. 2016	112.775	19.203	131.978	107.318	101.723	5.595	11.052	146	202
II Trim. 2016	93.124	20.301	113.425	89.203	86.605	2.598	6.519	137	205
III Trim. 2016	77.848	12.589	90.437	75.201	71.620	3.581	6.228	144	197
IV Trim. 2016	80.821	8.501	89.322	76.101	71.122	4.979	9.699	159	195
TOTALE 2016	364.568	60.594	425.162	347.823	331.070	16.753	33.498	147	200
I Trim. 2015	115.822	21.418	137.240	110.026	104.587	5.439	11.235	138	186
II Trim. 2015	98.510	21.773	120.283	94.010	88.856	5.154	9.654	156	180
III Trim. 2015	86.040	13.140	99.180	81.450	78.468	2.982	7.572	146	190
IV Trim. 2015	115.684	14.230	129.914	110.435	104.578	5.857	11.106	153	240
TOTALE 2015	416.056	70.561	486.617	395.921	376.489	19.432	39.567	148	199
TOTALE	894.328	161.294	1.055.622	843.839	807.654	36.185	86.674	148	199

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

di "conciliazione", che hanno mantenuto tempi medi di conversazione più lunghi.

Nel primo trimestre 2017, sono state registrate 113.704 chiamate in ingresso, stabili rispetto all'analogo periodo del 2016 (+0,8%).

I temi trattati nelle telefonate pervenute allo Sportello hanno riguardato, in particolar modo, i bonus gas ed elettrico (in lieve calo) e il mercato dell'energia (in leggero aumento). Un apprezzabile calo si è registrato per le telefonate, con le quali i clienti hanno richiesto notizie in merito ai propri reclami aperti presso lo Sportello stesso. Per quanto riguarda i nuovi canali informativi (*prosumers* e conciliazioni) avviati dal 2013, si segnala che nel 2016 la scelta del canale "conciliazioni", ossia le richieste sulle modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ha registrato un apprezzabile aumento,

verosimilmente legato anche alla riforma del sistema di tutele per il trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie nei settori elettrico e gas e, in particolare, all'emanazione della delibera 209/2016/E/com, che ha introdotto il tentativo obbligatorio di conciliazione da applicarsi in tutti i casi di reclamo senza risposta o con risposta insoddisfacente, ad eccezione di alcune determinate e limitate materie (c.d. "procedure speciali"). Molto modesto è stato invece l'incremento del canale *prosumers*. Si registra un apprezzabile aumento dei contatti sul canale "mercati".

Il decremento delle chiamate registrato anche nel 2016, rispetto all'anno precedente, può verosimilmente essere ricondotto anche alla riduzione delle campagne di comunicazione tramite spot sui canali Rai.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.10

Principali argomenti delle chiamate gestite con operatore dal call center dello Sportello

	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI	MERCATI	RECLAMI	ASSICURAZIONE GAS	PROSUMERS	CONCILIAZIONE
I Trim. 2016	30.572	24.831	3.564	24.924	12.427	-	1.681	4.626
II Trim. 2016	4.809	21.095	2.205	22.342	10.829	-	1.415	3.993
III Trim. 2016	9.132	8.406	1.781	18.702	8.764	-	1.364	3.470
IV Trim. 2016	19.959	18.032	1.974	18.555	7.926	-	1.192	3.484
TOTALE 2016	94.473	82.365	9.524	84.523	39.946	-	5.653	5.573
I Trim. 2015	29.969	27.319	3.461	24.112	13.834	-	1.628	4.264
II Trim. 2015	26.370	21.888	2.875	20.354	12.232	-	1.430	3.708
III Trim. 2015	22.123	19.880	2.264	18.918	10.577	-	1.299	3.406
IV Trim. 2015	34.178	25.897	2.958	24.087	11.644	-	1.604	4.210
TOTALE 2015	112.640	94.984	11.558	87.471	48.288	-	5.960	15.588
2017	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	DIRITTI DEI CONSUMATORI E INFORMAZIONI SULLA REGOLAZIONE		PRATICHE APERTE PRESSO LO SPORTELLLO	PROSUMERS	STRUMENTI PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	TUTELA IMILE
I Trim. 2017	24.109	25.840	-	14.136	9.085	-	17.786	9.138
TOTALE	231.222	203.189	21.083	186.130	97.319	-	1.613	48.947

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

A seguito della riforma del sistema di tutele sopra menzionata, con efficacia dall'1 gennaio 2017 sono state modificate le denominazioni dei servizi dell'albero fonico. Nel primo trimestre 2017, le chiamate pervenute hanno interessato principalmente il bonus elettrico e gas (circa il 50%), le modalità di risoluzione delle controversie (circa il 19%) e i diritti e la regolazione (circa il 14%). Il dato in crescita riferito alla risoluzione delle controversie conferma il ruolo sostanziale del *call center* nell'indirizzare i clienti finali che necessitano di orientamento di fronte alla predetta riforma del sistema di tutele e, in particolare, al ruolo centrale della conciliazione.

Riguardo all'attività svolta, il *call center* ha rispettato, anche nel corso del 2016, gli standard di qualità previsti per i *call center* dei venditori di energia elettrica e gas dal TIQV (in parte ulteriormente

innalzati dal gennaio 2015), ottenendo i seguenti risultati:

- accessibilità al servizio (AS): 100% (standard minimo richiesto: > 95%);
- tempo medio di attesa (TMA): 147 secondi (standard minimo richiesto: < 200 secondi);
- livello di servizio (LS): 91% (standard minimo richiesto: > 80%).

Rispetto all'anno precedente, risulta confermato il livello di AS, mentre si registra un miglioramento dell'1% dell'LS e del TMA.

L'aumento dei tempi medi di attesa, verificatosi all'inizio dell'anno e poi mantenutosi costante, è dovuto anche al fatto che, a seguito dell'avvio in esercizio del nuovo sito web dello

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

Sportello, sono stati modificati due messaggi automatici dell'*Interactive Voice Response* (IVR). In particolare, sono stati cambiati il messaggio per comunicare l'informativa inerente al trattamento dei dati personali (ex decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e il messaggio in chiusura del contatto, per notificare all'utente la possibilità di consultare i contenuti del nuovo sito internet e di utilizzare i nuovi servizi offerti dal Portale clienti dello Sportello.

Per quel che riguarda la *customer satisfaction*, legata all'iniziativa intitolata "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri, per il

periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016, i clienti che si sono rivolti al *call center* dello Sportello hanno valutato il servizio buono nell'81% dei casi, sufficiente nel 14% dei casi e non soddisfacente nel 5% dei casi (valutazione espressa dal 49,6% di utenti che hanno chiamato in orario di servizio).

I livelli di soddisfazione rimangono pertanto elevati, così come resta elevato il tasso di adesione dei chiamanti all'iniziativa.

I dati inerenti ai livelli di servizio del *call center* dello Sportello e all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", per il primo trimestre 2017, fanno registrare, rispetto al 2016, un incremento del tempo medio di attesa, una lieve diminuzione dell'LS e un lieve incremento delle valutazioni negative.

TAV. 7.11

Livelli di servizio per il *call center* dello Sportello

Accessibilità al servizio (AS) %

Tempo medio di attesa (TMA) sec.

Livello di servizio (LS)

2016					2016					2017 ^(A)
I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
143	156	146	153	150	146	137	144	159	147	157
90%	90%	91%	90%	90%	91%	93%	92%	88%	91%	88%

(A) Dato trimestrale parziale; rilevazione su base semestrale.

TAV. 7.12

Risultati della rilevazione "Mettiamoci la Faccia" per il *call center* dello Sportello

 Buono

 Sufficiente

 Negativo

% Chiamate conversate sottoposte a valutazione^(A)

% Utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione^(A)

2015					2016					2017
I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.
83%	83%	83%	82%	83%	80%	81%	82%	81%	81%	80%
13%	13%	13%	13%	13%	14%	14%	13%	14%	14%	14%
4%	4%	4%	5%	4%	6%	5%	5%	5%	5%	6%
47,7%	48,0%	49,6%	50,0%	49,0%	49,0%	50,7%	49,6%	48,9%	49,6%	46,1%
91,0%	88,0%	88,6%	90,2%	89,5%	88,0%	88,4%	88,2%	88,6%	88,0%	85,0%

(A) Percentuale calcolata su totale chiamate in orario di servizio.

Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas

Il TIQV stabilisce gli obblighi minimi e gli standard generali per i servizi telefonici, che devono essere rispettati dalle aziende di vendita. Gli standard e gli obblighi del servizio sono stati aggiornati dall'1 gennaio 2017 a tutela dei clienti finali, in considerazione dell'evoluzione dei mercati e dei miglioramenti conseguiti dalle aziende. Per i venditori fino a 10.000 clienti è prevista una disciplina semplificata; considerato che in questi casi il cliente frequentemente entra in contatto diretto con il fornitore tramite gli sportelli presenti sul territorio. Le aziende di vendita con almeno 50.000 clienti finali e una media giornaliera di chiamate ai propri *call center* uguale o superiore a 400 sono anche sottoposte ogni semestre ad una indagine di *customer satisfaction*. Il monitoraggio della qualità percepita del servizio è effettuato tramite un'indagine demoscopica presso i clienti che hanno effettivamente usufruito del servizio, in modo da garantire la verifica costante della qualità erogata dai *call center*. Il monitoraggio mira a prevenire possibili fenomeni di peggioramento del servizio, visti i buoni livelli raggiunti nel corso degli anni, e ricomprende, tra le imprese sottoposte all'indagine, anche i venditori con elevate percentuali di clienti serviti in regimi di tutela.

La tavola 7.13 riporta gli indicatori e gli standard generali che devono essere rispettati dalle aziende di vendita.

Rapporto Annuale sui call center

Dal mese di maggio 2016 ogni anno viene pubblicato il *Rapporto Annuale* sulla qualità dei servizi telefonici, che ha sostituito la graduatoria dei *call center* pubblicata sino alla fine del 2014.

Il *Rapporto Annuale*, caratterizzato da un perimetro più ampio rispetto ai soli servizi telefonici, ricomprende anche gli altri strumenti di contatto e *customer care* messi a disposizione della clientela, che i venditori hanno affiancato ai canali tradizionali con l'evolversi del mercato e delle tecnologie di comunicazione.

Tale rapporto, oltre a dar conto del rispetto degli obblighi e degli standard generali (obblighi di orari di apertura minimi, di gratuità per le chiamate da rete fissa in caso di *call center* con IVR, di possibilità di parlare con un operatore già al secondo livello dell'IVR), fornisce informazioni individuali sul rispetto degli standard minimi comunicati da ciascun venditore con più di 50.000 clienti finali alimentati in

TAV. 7.13

Standard generali di qualità dei call center

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD Dal 1° gennaio 2015	STANDARD Dal 1° gennaio 2017
Accessibilità al servizio (AS)	Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con presenza di operatori.	AS ≥ 95%	AS ≥ 95%
Tempo medio di attesa (TMA)	Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	TMA ≤ 200 secondi	TMA ≤ 180 secondi
Livello di servizio (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine e il numero di chiamate che arrivano ai <i>call center</i> chiedendo di parlare con un operatore.	LS ≥ 80%	LS ≥ 85%

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

bassa tensione e/o in bassa pressione.

Nel rapporto sono, inoltre, evidenziati i risultati complessivi delle due indagini demoscopiche semestrali svolte nel 2016 e sono poste in risalto sia la disponibilità di servizi tipicamente legati al *call center* (facilità di navigazione e gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico) sia l'ampia gamma di altri strumenti di contatto offerti.

I numeri telefonici soggetti agli obblighi sono circa un centinaio (alcune imprese mettono a disposizione della clientela più numeri di telefono). Le analisi hanno rivelato che il numero di clienti serviti nel mercato libero ha un impatto nettamente superiore sul numero di chiamate ricevute dal *call center* rispetto al numero di clienti in tutela e che questo effetto risulta più rilevante nel settore elettrico. Il numero di chiamate si rivela influenzato, secondo un ordine di importanza, dal numero di clienti del mercato libero elettrico, del servizio di tutela gas, del servizio di maggior tutela ed, infine, del mercato libero gas.

Per quanto riguarda l'indagine di *customer satisfaction*, le imprese partecipanti sono state 23 nel primo semestre e 29 nel secondo (le imprese che ricevono in media almeno 400 chiamate al giorno), per un totale di clienti pari, nel secondo semestre, a circa 48,2 milioni, di cui 28,5 milioni in tutela (di cui il 65,9% in maggior tutela) e 19,7 milioni nel mercato libero (di cui il 63,2% elettrici).

L'indice di soddisfazione (ICS) non sembra influenzato né dalla dimensione aziendale né dai due indicatori TMA ed LS, il cui livello effettivo è già molto elevato e che consente in media ai clienti di accedere rapidamente sia all'IVR sia all'operatore telefonico. Una maggior influenza sull'ICS è riscontrata nella percentuale dei clienti del mercato libero di ciascuna azienda. Il livello di soddisfazione complessivo, misurato dall'indice ICS nel 2016, si è confermato in media elevato.

Le aziende che erogano anche altri servizi rispetto all'elettricità e al gas registrano risultati lievemente superiori e ciò potrebbe essere determinato, in parte, dal fatto che le aziende *multiutility* godono, da parte dei propri clienti, di una percezione di affidabilità e solidità derivata dall'essere degli *incumbent*. Per quanto riguarda le criticità rilevate durante le interviste, esse riguardano un 22,6 % di clienti che ha dovuto telefonare più volte e, fra questi, un 34,6% che dichiara di aver ottenuto risposte poco coerenti. I fattori che pesano di più nella formulazione di un giudizio negativo sul servizio ottenuto da parte dei clienti sono la "capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile" e la "chiarezza delle risposte fornite".

Per quanto riguarda altri canali di contatto, 39 imprese su 54 hanno dichiarato di mettere a disposizione del cliente altre modalità di contatto oltre al *call center*. I dati forniti dalle aziende mostrano come il canale telefonico e il tradizionale sportello vengano affiancati da altri canali di contatto ed erogazione di servizi attraverso la

FIG. 7.2

Indice di soddisfazione –
Servizi telefonici dei principali
venditori di energia elettrica
e gas (I e II semestre 2016)



Fonte: Elaborazione dati dichiarati dalle imprese di vendita.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

multicanalità e che questa sia ormai una realtà consolidata e sempre più significativa anche per la vendita di energia elettrica e gas.

Trentanove aziende su 54 hanno dichiarato di offrire ai clienti, tra i propri canali di contatto, la possibilità di usufruire di sportelli territoriali e/o punti di contatto. Per quanto riguarda internet, 31 aziende su 54 hanno dichiarato di offrire ai clienti tramite web sia servizi informativi sia servizi dispositivi. In generale, il cliente accede al sito internet del fornitore per leggere le bollette, per informarsi sulle offerte e sulle promozioni, per consultare *Frequently Asked Questions* (FAQ) o informazioni e guide, per procedere all'autolettura, per richiedere assistenza, per monitorare i consumi, per pagare le bollette, per reperire i moduli, per accedere ai programmi fedeltà e per ulteriori servizi.

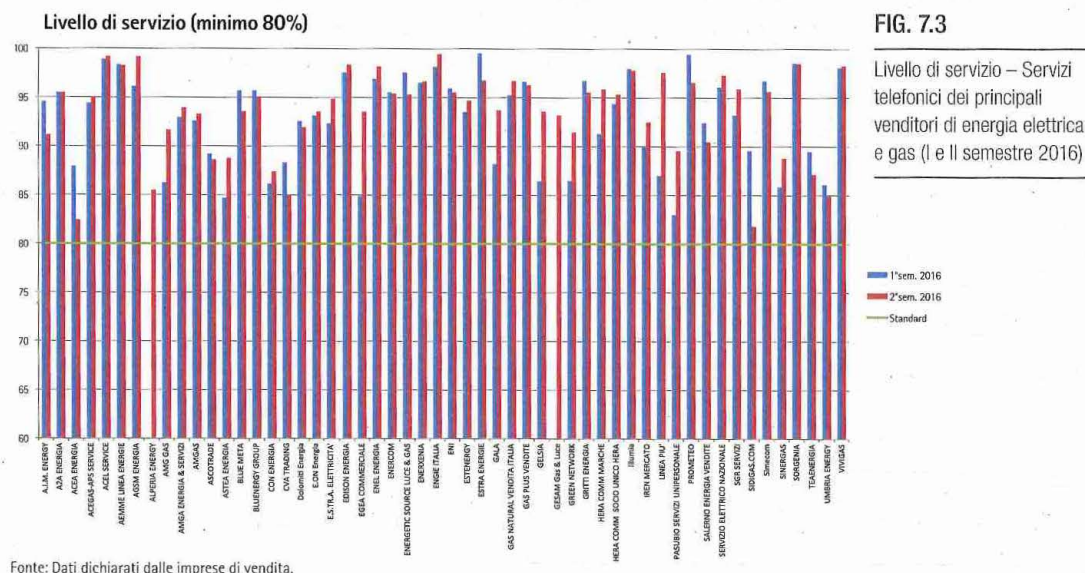
Per quanto riguarda i servizi dispositivi tramite sito internet, 31 aziende su 54 offrono la possibilità ai propri clienti di gestire il proprio contratto via web, tramite l'area clienti, e, sebbene non tutte le aziende abbiano fornito dati quantitativi in proposito e

informazioni facoltative riguardo ai canali di contatto, quelle che lo hanno fatto mostrano un significativo numero di contatti, crescente nel corso dei mesi, e, in alcuni casi, del tutto comparabile ai contatti relativi al canale telefonico.

Emerge, quindi, sempre più e in modo costante, l'importanza del ruolo svolto dal web sia nella gestione delle pratiche sia nell'informazione, soprattutto per le imprese di maggiori dimensioni e con scarso radicamento sul territorio. Anche i clienti intervistati, pur confermando come canale preferito quello telefonico, hanno espresso una maggiore predilezione per il web rispetto agli sportelli territoriali (18,2% verso il 12,3%).

Il rapporto sulla qualità dei servizi telefonici evidenzia, quindi, complessivamente, buoni risultati in termini di organizzazione del servizio e di qualità percepita.

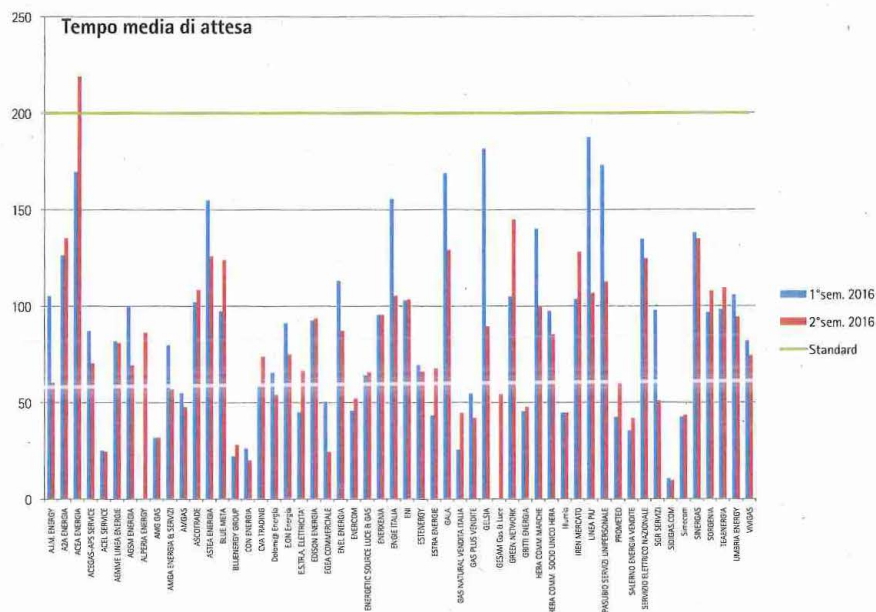
Le figure 7.3 e 7.4 riportano i livelli di servizio e i tempi medi di attesa registrati dalle principali aziende di vendita di energia elettrica e gas nel primo e nel secondo semestre 2016.



7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

FIG. 7.4

Tempo medio di attesa
- Servizi telefonici dei
principali venditori
di energia elettrica e
gas interessati dalla
graduatoria dei call center
(I e II semestre 2016)



Fonte: Dati dichiarati dalle imprese di vendita.

Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori

Con l'approvazione della delibera 383/2016/E/com, l'1 gennaio 2017 è entrato in vigore il nuovo regolamento di funzionamento dello Sportello; il precedente regolamento di funzionamento dello Sportello, di cui alla delibera 19 giugno 2014, 286/2014/R/com, è rimasto transitoriamente in vigore per la gestione delle comunicazioni ricevute dal medesimo Sportello fino al 31 dicembre 2016.

Nella figura 7.5 è illustrato l'andamento storico dei reclami, delle richieste di informazioni e delle segnalazioni ricevuti dallo Sportello a partire dal 2010. Il grafico evidenzia, anche nell'ultimo anno, una riduzione del 4% (da 40.775 a 38.966), che potrebbe essere legata al miglioramento di alcuni processi nel mercato *retail* e a un maggior numero di problematiche risolte al primo livello di reclamo presso l'esercente. Come

risulta dalla tavola 7.14, i clienti che si rivolgono allo Sportello sono in prevalenza domestici e il settore maggiormente interessato continua ad essere quello elettrico che, tuttavia, presenta un numero di clienti superiore a quello del settore gas.

Nel corso del quarto trimestre 2016 sono stati completati lo sviluppo, il collaudo e la pubblicazione del nuovo sito web dello Sportello (www.sportelloperilconsumatore.it), dal quale si accede al nuovo Portale clienti, entrambi adeguati alle novità introdotte dalla citata delibera 383/2016/E/com.

Con riferimento alle tempistiche e alle modalità di risposta degli esercenti e del Gestore dei servizi energetici (GSE) alle richieste di informazioni dello Sportello, i dati riferiti al primo e al secondo semestre

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

2016 confermano un complessivo miglioramento della qualità delle risposte degli operatori. Al contempo sono stati individuati 138 casi in cui, a seguito di risposta non esaustiva dell'esercente alla richiesta dello Sportello, il cliente ha ricevuto un indennizzo automatico.

Relativamente alla qualità delle risposte fornite dallo Sportello e

alla sua *accountability*, sono stati pubblicati, nel sito web dello Sportello, i livelli di qualità previsti dal progetto e raggiunti, nonché i risultati delle rilevazioni della *customer satisfaction* relativa alla gestione dei reclami da cui emerge che lo Sportello ha rispettato in gran parte gli obiettivi fissati.

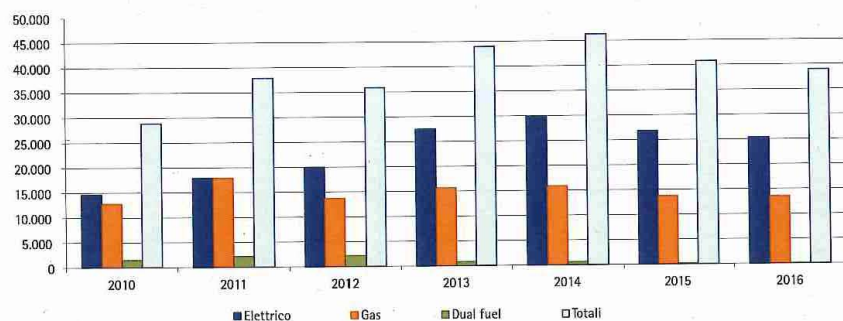


FIG. 7.5

Andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni complessivamente ricevuti dall'Autorità e dallo Sportello

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

TIPO CLIENTE	2015					2016				
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO
Domestico	76%	74%	73%	75%	74%	78%	77%	77%	75%	77%
Domestico + Non domestico	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%
Non domestico	23%	26%	27%	25%	25%	22%	23%	23%	25%	23%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TAV. 7.14

Reclami allo Sportello suddivisi per tipologia di cliente e per settore

TOTALE CASI PER SETTORE					
		DUAL FUEL	ELETTRICO	GAS	TOTALE
2015	I Trim.	1%	66%	33%	100%
	II Trim.	0%	67%	33%	100%
	III Trim.	0%	68%	32%	100%
	IV Trim.	0%	64%	36%	100%
2016	I Trim.	0%	62%	38%	100%
	II Trim.	0%	64%	36%	100%
	III Trim.	0%	68%	32%	100%
	IV Trim.	0%	67%	33%	100%

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

Nel 2016 si è registrata un'adesione del 3,1% dei circa 33.058 clienti invitati alla breve intervista on line, per un totale di 831 clienti che hanno espresso il proprio giudizio in merito al servizio fornito dallo Sportello. Il tasso di adesione è in linea con la media registrata nel 2015 dalle altre Amministrazioni pubbliche per i servizi web. Il giudizio formulato dai clienti sull'operato dello Sportello indica che, complessivamente, l'88% è soddisfatto, mentre il 12% non risulta del tutto soddisfatto, anche in relazione al contenuto della risposta ricevuta, poiché talvolta la richiesta del cliente non può essere accolta in base alla regolazione vigente; si registra quindi un aumento del 6% di soddisfazione sull'operato dello Sportello.

Ai sensi del proprio regolamento, lo Sportello ha trasmesso all'Autorità i reclami che, in seguito all'espletamento delle attività di propria competenza, devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità stessa, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95, ed ha segnalato eventuali criticità emergenti nel trattamento degli stessi.

Nel corso del 2016, sono stati trasmessi 78 fascicoli relativi ai reclami da valutare e dieci segnalazioni di criticità nei servizi, che vengono gestiti dagli Uffici fino alla risoluzione delle problematiche (per lo più fondate) sottese ai reclami e alle segnalazioni stesse. Inoltre, sulla base delle segnalazioni e dell'esame dei singoli casi, gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto informazioni di carattere generale agli operatori interessati, al fine di conoscere le dimensioni dei disservizi rilevati nei singoli casi e favorirne la risoluzione per la generalità dei clienti interessati.

Detta attività, in alcuni casi, ha determinato, come *moral suasion*, la risoluzione del disservizio e il recupero immediato, da parte dei clienti, di somme in precedenza non erogate o la cui debenza era oggetto di contestazione.

Settore elettrico

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2016 e il 31 dicembre 2016, le comunicazioni relative al settore elettrico sono state 25.349 (circa il 65% del totale), con un'ulteriore riduzione rispetto al 2015. Mutamenti molto lievi hanno riguardato le proporzioni tra i reclami e le richieste di informazioni, le quali, in valore assoluto, hanno subito un lieve aumento (Tav. 7.15).

Dall'analisi dei dati contenuti nella tavola 7.16, emerge che gli argomenti più frequenti delle comunicazioni ricevute nel 2016 sono, nell'ordine: i contratti, il mercato, la fatturazione e il bonus. Rispetto all'anno 2015 si nota una apprezzabile diminuzione delle comunicazioni relative alla fatturazione e al mercato. Si rileva, invece, una sostanziale conferma delle comunicazioni inerenti al bonus e ai contratti.

Le comunicazioni in merito alle fatturazioni riguardano principalmente le problematiche relative alla corretta quantificazione dei consumi, ai conguagli e ai rimborsi, nonché, sia pure in calo, alla periodicità di emissione delle bollette; quelle relative alla tematica mercato afferiscono, soprattutto, e in numero maggiore rispetto al 2015, alla non conoscenza del venditore, mentre sono in calo i reclami inerenti all'effettivo rispetto del Codice di

TAV. 7.15

Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016

	2015		2016	
	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	23.316	36.734	21.411	34.447
Richieste di informazioni	3.523	4.041	3.938	4.519
TOTALE COMUNICAZIONI	26.839	40.775	25.349	38.966

A) Totale relativo ai settori elettrico, gas e *dual fuel*.

Fonte: Sportello per il consumatore di energia