

## XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

## TAV. 2.50

Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2006<sup>(A)</sup>

Tensione residua in %; durate in secondi

TENSIONE RESIDUA	DURATA				
	0,02-0,1	0,1-0,5	0,5-1	1-3	3-60
85 ≤ u < 90	15,58	5,68	0,47	0,24	0,17
70 ≤ u < 85	17,63	16,94	0,82	0,40	0,07
40 ≤ u < 70	10,99	27,68	0,51	0,12	0,09
10 ≤ u < 40	3,89	13,62	0,26	0,06	0,01
1 ≤ u < 10	0,29	1,27	0,05	0,01	0,01
<b>TOTALE</b>	<b>48,38</b>	<b>65,19</b>	<b>2,11</b>	<b>0,83</b>	<b>0,35</b>

(A) I dati si riferiscono al periodo da lunedì 6 febbraio 2006 a domenica 4 febbraio 2007.

Fonte: Sistema di monitoraggio QuEEN, elaborazione ERSE.

## TAV. 2.51

Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2007<sup>(A)</sup>

Tensione residua in %; durate in secondi

TENSIONE RESIDUA	DURATA				
	0,02-0,1	0,1-0,5	0,5-1	1-3	3-60
85 ≤ u < 90	21,02	5,19	0,51	0,28	0,32
70 ≤ u < 85	27,18	16,45	0,90	0,33	0,08
40 ≤ u < 70	15,62	26,26	0,54	0,16	0,07
10 ≤ u < 40	4,70	11,28	0,27	0,08	0,03
1 ≤ u < 10	0,12	0,98	0,04	0,01	0,01
<b>TOTALE</b>	<b>68,64</b>	<b>60,16</b>	<b>2,26</b>	<b>0,86</b>	<b>0,51</b>

(A) I dati si riferiscono al periodo da lunedì 5 febbraio 2007 a domenica 3 febbraio 2008.

Fonte: Sistema di monitoraggio QuEEN, elaborazione ERSE.

## TAV. 2.52

Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2008<sup>(A)</sup>

Tensione residua in %; durate in secondi

TENSIONE RESIDUA	DURATA				
	0,02-0,1	0,1-0,5	0,5-1	1-3	3-60
85 ≤ u < 90	17,16	6,32	0,90	0,51	0,49
70 ≤ u < 85	21,97	20,41	1,18	0,34	0,02
40 ≤ u < 70	18,69	33,07	0,73	0,10	0,02
10 ≤ u < 40	3,28	14,01	0,37	0,03	0,01
1 ≤ u < 10	0,32	1,44	0,03	0,02	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>61,42</b>	<b>75,25</b>	<b>3,21</b>	<b>1,00</b>	<b>0,54</b>

(A) I dati si riferiscono al periodo da lunedì 4 febbraio 2008 a domenica 1 febbraio 2009.

Fonte: Sistema di monitoraggio QuEEN, elaborazione ERSE.

## TAV. 2.53

Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2009<sup>(A)</sup>

Tensione residua in %; durate in secondi

TENSIONE RESIDUA	DURATA				
	0,02-0,1	0,1-0,5	0,5-1	1-3	3-60
85 ≤ u < 90	35,37	7,59	2,05	0,83	0,32
70 ≤ u < 85	17,11	5,27	0,58	0,16	0,00
40 ≤ u < 70	28,21	5,26	0,59	0,14	0,01
10 ≤ u < 40	9,89	1,73	0,24	0,02	0,01
1 ≤ u < 10	0,16	0,02	0,01	0,01	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>90,74</b>	<b>19,87</b>	<b>3,47</b>	<b>1,16</b>	<b>0,34</b>

(A) I dati si riferiscono al periodo da lunedì 2 febbraio 2009 a domenica 31 gennaio 2010.

Fonte: Sistema di monitoraggio QuEEN, elaborazione ERSE.

## Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica

Nel 2008 la regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita è stata stralciata dal *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici* ed è confluita nel *Testo integrato della qualità della vendita* (TIOV) approvato con la delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08. La revisione della regolazione della qualità commerciale si è resa necessaria per tenere conto sia delle novità introdotte con la liberalizzazione del settore elettrico, avvenuta nel 2007, sia del nuovo assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa.

In conseguenza di ciò, per rafforzare la tutela dei consumatori nei diversi momenti del rapporto commerciale con il venditore, si è ritenuto opportuno accorpate in modo organico e in unico testo la regolazione della qualità della vendita che è stata allargata a tutte le aziende di vendita, comprese quelle minori, sia del settore elettrico sia del settore gas (vedi il paragrafo successivo).

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione è in vigore dall'1 luglio 2000 con gli standard nazionali di qualità commerciale che esprimono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni richieste dai clienti (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposta a reclami per l'attività di distribuzione e misura ecc.) e che costituiscono la base minima che ogni distributore deve assicurare ai propri clienti.

Gli standard (specifici e generali) definiti dall'Autorità in relazione alla qualità commerciale hanno lo scopo di tutelare i clienti finali, oltre che di garantire e promuovere il miglioramento della qualità del servizio.

Il cliente che richiede una prestazione soggetta a standard specifico viene informato dall'impresa che eroga il servizio in merito al tempo massimo e all'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dello standard. Almeno una volta

all'anno, tutti i clienti del servizio di maggior tutela devono ricevere dall'esercente, attraverso la fattura commerciale, le informazioni sugli standard di qualità garantiti e sui risultati effettivamente raggiunti nel corso dell'anno.

L'Autorità pubblica annualmente, nell'ambito della propria Indagine sulla qualità del servizio, i tempi medi reali di effettuazione delle prestazioni dichiarati dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, per cause imputabili alla stessa impresa esercente al netto di cause di forza maggiore o di responsabilità di terzi).

L'introduzione degli indennizzi automatici, riconosciuti ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti (sono escluse le cause dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi oppure al cliente stesso), a partire dal secondo semestre del 2000 e fino al 2007, ha fatto crescere il numero di indennizzi effettivamente pagati ai clienti rispetto al regime della Carta dei servizi, in vigore prima dell'attuale regolazione (Tav. 2.54). In merito al 2009 si assiste a un assestamento del numero dei casi di mancata osservanza per le prestazioni soggette a standard specifici rispetto al 2008, dato già in netta controtendenza in confronto all'anno precedente. Come conseguenza, anche il numero e gli importi degli indennizzi corrisposti ai clienti risulta in diminuzione (Tav. 2.54).

L'entità dei singoli rimborsi definita dall'Autorità è maggiore per i clienti che hanno costi di uso dell'energia e della rete più elevati. I rimborsi automatici sono corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, e comunque entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente.

TAV. 2.54

**Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale**  
Anni 1997-2009;  
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali dall'1 luglio 2000; ammontare effettivamente pagato in M€

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	NUMERO DI RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO	AMMONTARE EFFETTIVAMENTE PAGATO NELL'ANNO
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
1997	6.099	21	0,001
1998	4.167	54	0,002
1999	8.418	22	0,001
<b>REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE</b>			
2000 (II semestre)	7.902	4.771	0,22
2001	25.650	12.437	0,82
2002	61.881	52.229	3,11
2003	67.344	79.072	4,21
2004	57.424	48.305	3,41
2005	64.696	63.822	4,43
2006	73.868	73.714	4,07
2007	73.903	70.712	4,25
2008	30.359	28.873	2,36
2009	29.381	26.126	1,77

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Il miglioramento delle *performance* dei distributori trova conferma nell'esame dei dati delle singole prestazioni soggette a standard specifico (Fig. 2.34), per le quali si registra una generale riduzione, in confronto al 2008, del numero dei casi di mancato rispetto dello standard per ogni prestazione. Solo le

prestazioni relative alle riattivazioni per morosità e al ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura registrano, in confronto all'anno precedente, un aumento dei casi di mancato rispetto degli standard previsti, anche se questo incremento resta al di sotto del 2%.

FIG. 2.34

**Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale nel 2009**  
Utenti BT domestici e non domestici; Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni dei distributori all'Autorità.

Nel 2009 si osserva un netto miglioramento per le prestazioni relative alla verifica sia della tensione di alimentazione sia del gruppo di misura che avevano registrato elevate percentuali di mancato rispetto nel 2008, anno a partire dal quale queste prestazioni sono soggette a standard specifico (sino al 2007 erano soggette a standard generale).

Per alcune prestazioni (richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, richieste di esecuzione di lavori complessi, risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione e misura) al momento non sono previsti standard specifici associati a

indennizzi automatici. Per esse sono fissati standard generali di qualità che permettono di completare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale.

Dall'esame dei dati dichiarati dai distributori risulta che per quasi tutte le tipologie di prestazioni effettuate nel corso dell'anno 2009, a esclusione della verifica sia della tensione di alimentazione sia del gruppo di misura, sono stati registrati tempi medi effettivi migliori dello standard di tempestività definito: per la maggior parte delle prestazioni, infatti, i tempi sono risultati pari a circa metà dello standard.

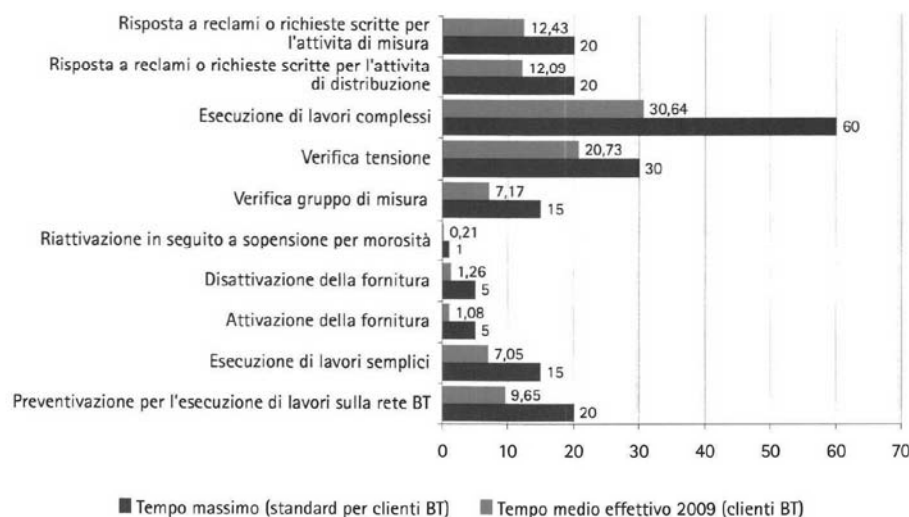


FIG. 2.35

#### Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi nel 2009

Clienti BT domestici e non domestici; Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali; giorni

Fonte: Dichiarazioni dei distributori all'Autorità.

In generale la riduzione dei tempi per le prestazioni che registrano le *performance* migliori (per esempio, attivazione e disattivazione della fornitura, riattivazione in seguito a sospensione per morosità) godono dei benefici indotti dalla diffusione dei contatori elettronici e dei sistemi di telegestione, mentre le prestazioni legate alle verifiche tecniche (verifica della tensione di alimentazione e verifica del gruppo di misura), che necessitano di interventi in sito, registrano tempi medi più alti.

La tavola 2.55 presenta il confronto per gli anni 2008 e 2009 dei dati riguardanti il complesso delle prestazioni soggette a indennizzo automatico (numero annuo di richieste, tempo medio effettivo e numero di indennizzi automatici corrisposti ai clienti), con riferimento alle tipologie di utenza più largamente diffuse, vale a dire ai clienti finali domestici e non domestici BT. A fronte di una lieve riduzione dei tempi effettivi medi dal 2008 al 2009, per la maggior parte delle prestazioni soggette a standard specifico (Tab. 2.55) si registra una sensibile diminuzione del

numero di indennizzi pagati per tutte le prestazioni. Fanno eccezione: le verifiche del gruppo di misura e della tensione di alimentazione, per le quali si registra invece un lieve incremento dei tempi medi effettivi, e la riattivazione in seguito a sospensione per

morosità, prestazione per la quale il numero di indennizzi pagati è fortemente aumentato, passando dai 5.478 del 2008 ai 18.282 del 2009. In lieve aumento sono anche gli indennizzi pagati per la fascia di puntualità per appuntamenti posticipati con il cliente.

## TAV. 2.55

**Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali BT domestici e non domestici nel 2008 e nel 2009**

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali

PRESTAZIONE	STANDARD	2008			2009		
		NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per esecuzione lavori sulla rete BT	20 giorni lavorativi	341.620	9,82	5.278	356.021	9,65	969
Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	358.022	7,76	5.196	358.975	7,05	838
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	1.561.276	1,17	5.456	1.576.104	1,08	1.764
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	840.114	1,25	3.943	810.986	1,26	1.112
Riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	1.176.879	0,20	5.478	1.236.841	0,21	18.282
Verifica gruppo di misura	15 giorni lavorativi	12.561	6,76	292	22.916	7,17	133
Verifica tensione	30 giorni lavorativi	1.840	18,45	40	1.818	20,73	30
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	52.605	-	373	74.509	-	437
Ripristino fornitura a seguito guasto gruppo di misura	3 ore/4 ore	113.404	1,67	1.302	117.306	1,63	999

Fonte: Dichiarazioni dei distributori all'Autorità.

Per completare il riassetto della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, e assicurare coerenza con le disposizioni previste dal TIQV, dall'1 luglio 2009 sono in vigore due nuovi standard specifici in capo ai distributori (Tav. 2.56) per la messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dai venditori (richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura e richiesta di altri dati tecnici); le nuove prestazioni in capo ai distributori hanno standard specifici diffe-

renziati a seconda che la richiesta del venditore riguardi la lettura del gruppo di misura o altri dati tecnici. È previsto un indennizzo automatico di 20 € che il distributore deve versare al venditore qualora non rispetti gli standard specifici per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi.

La tavola 2.56 presenta i dati relativi al numero di richieste, i tempi medi effettivi e il numero di indennizzi corrisposti ai venditori, tutti dati registrati per il secondo semestre 2009.

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	5.452	6,10	68
Richiesta altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	24.443	8,80	222

Fonte: Dichiarazioni dei distributori all'Autorità.

TAV. 2.56

**Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori nel II semestre 2009**

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali

Infine, dall'1 gennaio 2009 è entrata in vigore la nuova disciplina degli indennizzi automatici che prevede il raddoppio o la triplicazione dell'indennizzo automatico in base al ritardo nell'effettuazione della prestazione rispetto agli standard stabiliti dall'Autorità, e non più in ragione del ritardo di pagamento. Sempre nel corso del 2009 è entrata in vigore la nuova disci-

plina, la quale prevede che tutti gli appuntamenti siano soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità e che l'indennizzo per la mancata puntualità possa sommarsi, se dovuto, all'indennizzo per il mancato rispetto dello standard di tempestività, nel caso in cui la prestazione venga eseguita in ritardo.

## Qualità commerciale dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas

Dall'1 gennaio 2009 è entrato in vigore il TIQV che ha l'obiettivo di rafforzare la tutela dei consumatori, nei diversi momenti del rapporto commerciale con il venditore. Il TIQV è esteso a tutte le aziende sia del settore elettrico sia del settore gas e non si applica né alle attività di vendita in regime di salvaguardia né alle forniture di ultima istanza.

Il TIQV prevede un unico interlocutore per il cliente che può effettuare reclami anche di tipo tecnico al proprio venditore, che funge da tramite con il distributore qualora sia necessario acquisire dati di cui non è in possesso. Questa possibilità è stata introdotta a seguito della separazione delle attività di distribuzione e di vendita, avvenuta con la liberalizzazione dei mercati, al fine di semplificare le procedure a carico del clien-

te che effettua il reclamo.

Sono state introdotte regole più stringenti per migliorare il trattamento dei reclami e per garantire maggiore tempestività nelle verifiche di fatturazione, con l'obiettivo di assicurare tempi certi e massima tempestività nella risposta ai clienti. Per quanto riguarda il miglioramento del trattamento dei reclami, l'Autorità ha rafforzato la tutela per il consumatore consolidando l'obbligo di fornire al cliente risposte adeguatamente motivate e introducendo l'obbligo per il venditore di indicare la persona e il riferimento organizzativo ai quali rivolgersi dopo aver presentato il reclamo.

Per quanto riguarda la maggiore tempestività nelle verifiche di fatturazione, sono stati introdotti il diritto ad avere

una risposta motivata entro 40 giorni solari e il diritto a ottenere, se dovuta, la rettifica delle fatturazioni entro 90 giorni solari dalla richiesta di verifica della fatturazione (entro il primo ciclo di fatturazione). Le richieste di rettifica possono essere inoltrate non solo per le fatture già pagate, ma anche per quelle per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione.

Sono previsti indennizzi automatici a favore dei clienti in caso di violazione degli standard pari a 20 € se il venditore non risponde per sua responsabilità entro 40 giorni solari dal reclamo del cliente o se l'errore di doppia fatturazione non viene rettificato entro 20 giorni dalla richiesta, oppure se la rettifica della fatturazione non viene effettuata entro 90 giorni solari dalla richiesta. L'indennizzo può essere corrisposto non più di

una volta l'anno allo stesso cliente per lo stesso motivo, al fine di evitare eventuali abusi.

In caso di doppia fatturazione a seguito del cambio di fornitore è prevista una disciplina specifica per ritardi di rettifica: l'errore di doppia fatturazione deve essere rettificato entro 20 giorni dalla richiesta, pena il pagamento di un indennizzo automatico di 20 € al consumatore. Sono previste anche disposizioni specifiche sui reclami multipli, per esempio originati da disservizi di vaste dimensioni.

La tavola 2.57 presenta i dati relativi al numero di casi ricevuti relativamente alle prestazioni soggette a standard specifici, i tempi medi effettivi e il numero di indennizzi corrisposti ai clienti finali (sia elettrici sia gas) nel loro complesso per il secondo semestre 2009.

TAV. 2.57

**Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali nel II semestre 2009**

Venditori; ammontare degli indennizzi in M€

PRESTAZIONE	STANDARD	CASI RICEVUTI - RICHIESTE	CASI FUORI TEMPO - IMPUTABILI <sup>(A)</sup>	TEMPO MEDIO	NUMERO INDENNIZZI	AMMONTARE INDENNIZZI EFFETTIVO
Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore	40 giorni solari	134.912	8.774	23,31	2.378	0,059
Risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore	40 giorni solari	24.187	2.821	29,17	1.630	0,038
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	34.165	508	29,09	332	0,017
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	3.138	629	23,32	256	0,007

(A) Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo per cause imputabili all'impresa.

Fonte: Dichiarazioni dei venditori all'Autorità.

Per alcune prestazioni (risposte a richieste scritte di informazioni, risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione), al momento non sono previsti standard specifici associati a indennizzi automatici. Per esse sono fissati standard generali di qualità, che permettono di completare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale.

La disciplina degli indennizzi automatici prevede il raddoppio o la triplicazione dell'indennizzo in base all'entità del ritardo con cui viene effettuata la prestazione rispetto agli standard stabiliti dall'Autorità, e non più in ragione del ritardo di pagamento. I rimborsi automatici sono corrisposti al cliente attraverso detrazione

dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Il TIQV, inoltre, adotta il metodo di verifica per l'effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale già previsto nella disciplina della qualità commerciale dei servizi di distribuzione.

Le principali disposizioni del TIQV sono entrate in vigore l'1 gennaio 2009, mentre gli standard e i relativi indennizzi automatici sono entrati pienamente in vigore l'1 luglio 2009. A partire dall'1 luglio 2010 è prevista inoltre la pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio dei venditori, al fine di promuovere una scelta sempre più consapevole del fornitore di energia elettrica o di gas da parte dei clienti finali.

## Qualità dei servizi telefonici

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali, in vigore sin dal 2007, è stata accorpata dall'1 gennaio 2009 nel TIQV con l'approvazione della delibera ARG/com 164/08. Gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizio si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas. Per i venditori di minori dimensioni è prevista una disciplina semplificata in considerazione del fatto che il cliente entra in contatto diretto con questi soggetti tramite gli sportelli presenti sul territorio. Le imprese con più di 50.000 clienti finali dall'1 gennaio 2009 sono inoltre coinvolte nella pubblicazione della graduatoria semestrale se hanno una

media giornaliera di chiamate uguale o superiore a 200.

Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali sono stati introdotti con lo scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center*, e allo stesso tempo, di lasciare libere le società di vendita di differenziare la propria offerta di servizi anche in termini di *customer care* e assistenza ai clienti. I livelli fissati per l'accessibilità al servizio, per il tempo medio di attesa e per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine), hanno gli obiettivi di ridurre il fenomeno del mancato accesso ai *call center* per linee occupate e di limitare code e tempi di attesa troppo prolungati.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD GENERALE
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.	≤ 90 %
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.	≤ 240 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> con la richiesta di parlare con un operatore.	≤ 80 %

TAV. 2.58

Standard generali di qualità dei call center

Dall'esame dei dati comunicati per il primo e il secondo semestre 2009 dalle aziende con più di 50.000 clienti finali risulta che 4 aziende di vendita non hanno rispettato per il secondo semestre i livelli stabiliti dall'Autorità per l'indicatore relativo all'accesso al servizio; le stesse quattro aziende e una ulteriore non hanno rispettato i livelli stabiliti dall'Autorità per l'indicatore relativo al livello di servizio; dai dati dichiarati risulta invece che tutte le aziende hanno rispettato i livelli stabiliti dall'Autorità

per l'indicatore definito per il tempo medio di attesa. Dall'1 gennaio 2010 è previsto che il mancato rispetto per due semestri consecutivi di uno stesso standard costituirà presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

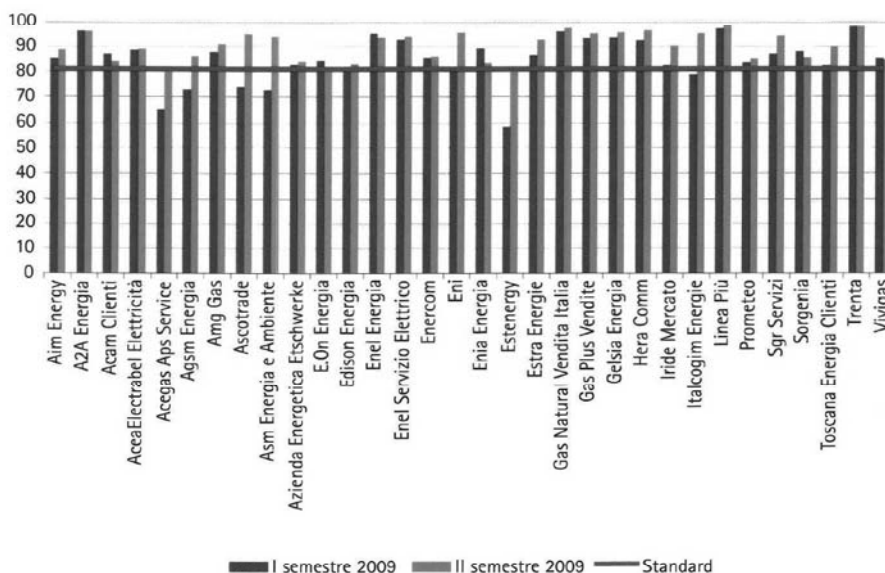
Per i venditori con più di 100.000 clienti finali, per il primo e per il secondo semestre 2009 le *performance* aziendali semestrali rispetto all'indicatore livello di servizio (LS) sono quelle

mostrate dalla figura 2.36, dalla quale emerge che nel secondo semestre 2009 tutti i venditori con più di 100.000 clienti

finali hanno rispettato lo standard generale relativo al livello di servizio LS.

FIG. 2.36

Livello di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2009



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

In alcuni casi il livello registrato dagli indicatori è influenzato dal fatto che il venditore svolge anche altri servizi oltre a quelli elettrico e gas (per esempio servizi idrici, servizi ambientali ecc.) e non risulta possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica; in questi casi concorrono al computo degli indicatori tutte le chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici a un operatore, indipendentemente dal servizio.

Nel corso del 2009, nei mesi di maggio e novembre, per dare attuazione alla regolazione sono state pubblicate sul sito

Internet dell'Autorità le graduatorie dei *call center*, così come previsto dal TIQV. Le graduatorie rappresentano la sintesi della verifica semestrale della regolazione che è strutturata sulla base di un punteggio globale denominato "IQT". Quest'ultimo è calcolato partendo da una serie di punteggi parziali assegnati ai singoli *call center* per diversi aspetti inerenti i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori (accesso al servizio, qualità e giudizio dei clienti che hanno effettivamente usufruito dei *call center*), così da consentire una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita e uno stimolo al miglioramento basato sulle *performance* delle stesse aziende (Tav. 2.59).

POSIZIONE	I SEMESTRE 2009		II SEMESTRE 2009	
	VENDITORE	PUNTEGGIO FINALE IQT	VENDITORE	PUNTEGGIO FINALE IQT
1	Linea Più	99,9	Linea Più	96,2
2	Edison Energia	94,1	Eni	94,7
3	A2A Energia	87,9	Hera Comm	91,9
4	E.On Energia	84,2	Edison Energia	89,7
5	Hera Comm	83,8	A2A Energia	83,6
6	Trenta	82,8	Trenta	80,3
7	Gas Natural Vendita Italia	76,5	Sgr Servizi	80,2
8	Enia Energia	72,6	E.On Energia	80,2
9	Enel Servizio Elettrico	72,0	Gas Natural Vendita Italia	78,8
10	Enel Energia	71,9	Enel Servizio Elettrico	78,0
11	Vivigas	70,2	Enia Energia	74,2
12	Estra Energie	67,1	Vivigas	72,2
13	Sgr Servizi	65,9	Italcogim Energie	71,9
14	Sorgenia	64,2	Asm Energia E Ambiente	71,8
15	AceaElectrabel Elettricità	60,4	Estra Energie	70,0
16	Amg Gas	60,0	Enel Energia	68,9
17	Amga Energia & Servizi	59,9	Gelsia Energia	67,9
18	Toscana Energia Clienti	56,8	Amg Gas	66,4
19	Eni	53,3	Ascotrade	62,7
20	Prometeo	52,3	Agsm Energia	62,3
21	Iride Mercato	49,5	Toscana Energia Clienti	61,7
22	Agsm Energia	46,0	AceaElectrabel Elettricità	60,9
23	Asm Energia E Ambiente	43,7	Iride Mercato	57,1
24	Estenergy	43,4	Sorgenia	56,5
25	Italcogim Energie	43,3	Amga Energia & Servizi	55,5
26	Ascotrade	42,5	Acam Clienti	53,7
27	Acegas Aps Service	42,1	Estenergy	52,7
28	-	-	Prometeo	52,0
29	-	-	Acegas Aps Service	49,1

TAV. 2.59

Graduatorie della qualità  
dei call center  
delle aziende di vendita  
di energia elettrica  
e gas nel 2009

Punteggio globale IQT

## Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

Sin dal 1998 l'Istituto nazionale di statistica (Istat) include per conto dell'Autorità, all'interno dell'Indagine multiscopo sulle famiglie intitolata "Aspetti della vita quotidiana", alcuni quesiti specifici volti a rilevare la soddisfazione e l'efficacia dei servizi nel settore dell'energia elettrica e del gas. Accanto a quesiti di contenuti generali, l'Istat indaga altri aspetti più specifici, inserendo un modulo *ad hoc* sulla soddi-

sfazione delle famiglie per i servizi di fornitura di energia elettrica e gas.

L'Indagine raggiunge in media 20.000 famiglie su tutto il territorio nazionale. Il campione di famiglie permette di ottenere risultati rappresentativi a livello regionale, garantendo un monitoraggio costante della soddisfazione complessiva della qualità del servizio elettrico e dei fattori che influenzano mag-

giornamente la soddisfazione dei clienti. Dal 2004 l'indagine viene svolta nel mese di febbraio mentre fino al 2003 la rilevazione si svolgeva nel corso del mese di novembre; a causa di ciò non sono disponibili i risultati della rilevazione per l'anno 2004.

Nel corso del tempo, intorno a un nucleo stabile di quesiti relativi alla soddisfazione delle famiglie per l'uso dell'energia elettrica e del gas, si sono avvicinati quesiti volti a rilevare altri aspetti quali il comportamento dei clienti rispetto alla lettura delle bollette, la conoscenza del ruolo dell'Autorità, il grado di apertura del mercato della fornitura di gas o la soddisfazione per il numero di *call center* eventualmente attivati dalle aziende.

Nel 2009 l'andamento del livello di soddisfazione generale dei clienti per il servizio elettrico risulta complessivamente in ripresa, a livello nazionale, rispetto al 2008. Nel 2009 sembra infatti invertirsi il trend registrato sin dal 2002 di minore soddisfazione dei clienti finali per la qualità complessiva dei servizi elettrici, verificatosi in coincidenza con la crescita del prezzo dei combustibili e dei prodotti energetici avvenuta nel medesimo periodo. Si confermano livelli di soddisfazione differenti sotto il profilo geografico (Tav. 2.60). In particolare, a fronte di una percezione sostanzialmente stabile nelle regioni del Nord, si sono registrati miglioramenti nei giudizi espressi dalle famiglie residenti nelle regioni del Centro, del Sud e delle Isole.

TAV. 2.60

#### Soddisfazione complessiva per il servizio elettrico

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009
Nord-Ovest	94,6	94,5	94,1	94,5	94,9	93,2	90,4	91,8	91,3	90,4	90,2
Nord-Est	93,1	94,1	92,0	94,3	92,9	91,5	88,0	88,8	90,1	86,4	86,3
Centro	89,4	91,3	89,6	91,1	90,9	89,4	87,1	87,5	89,1	85,4	86,8
Sud	86,4	88,1	88,7	89,2	89,5	89,9	87,8	87,9	88,5	85,2	87,7
Isole	83,7	83,9	84,5	84,5	85,6	84,2	80,4	82,7	83,3	78,8	81,7
ITALIA	90,3	91,2	90,6	91,7	91,5	90,3	87,7	88,6	89,2	86,3	87,3

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2009.

Tra i fattori che influenzano maggiormente la soddisfazione globale, la continuità del servizio, cioè la mancanza di interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica ai clienti, è il fattore che riveste il peso maggiore.

zioni nell'erogazione dell'energia elettrica ai clienti, è il fattore che riveste il peso maggiore.

TAV. 2.61

#### Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009
Nord-Ovest	95,4	95,4	95,1	94,5	95,6	94,1	93,5	94,3	93,7	94,1	94,3
Nord-Est	94,2	94,8	93,9	95,8	95,0	93,1	93,1	93,5	95,0	94,3	94,0
Centro	89,5	90,6	89,0	91,9	91,7	89,9	89,4	90,5	92,3	90,9	92,3
Sud	85,9	87,5	88,3	88,5	89,2	89,6	90,0	89,7	90,8	89,8	90,1
Isole	85,0	83,1	85,8	85,9	88,4	86,4	83,5	86,6	88,4	81,9	87,6
ITALIA	90,8	91,1	91,2	92,0	92,5	91,1	90,8	91,6	92,5	91,3	92,2

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2009.

REGIONI	%	REGIONI	%
Friuli Venezia Giulia	96,4	Veneto	92,4
Lombardia	95,1	Lazio	92,1
Emilia Romagna	94,9	Abruzzo	92,1
Trentino Alto Adige	94,2	Molise	92,1
Valle d'Aosta	93,6	Marche	91,7
Piemonte	93,3	Puglia	90,1
Basilicata	93,0	Sardegna	90,0
Toscana	92,7	Calabria	89,9
Umbria	92,7	Campania	89,2
Liguria	92,5	Sicilia	86,8

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2009.

In relazione agli aspetti commerciali del servizio, che sono però percepiti come meno decisivi rispetto alla continuità dai clienti elettrici, si registra un miglioramento in tutti gli ambiti (sbalzi di tensione, frequenza di lettura, comprensibilità delle bollette e informazioni sul servizio) (Tav. 2.63). Si conferma il

maggiore grado di soddisfazione a partire dal 2006 riguardo la frequenza della lettura, probabilmente associato alla diffusione dei contatori elettronici. Rimangono ancora basse le percentuali di soddisfazione relative alla comprensibilità delle bollette (68,3%) e alle informazioni sul servizio (66,6%).

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009
Continuità	90,8	91,1	91,2	92,0	92,5	91,1	90,8	91,6	92,5	91,3	92,2
Sbalzi di tensione	86,3	87,2	87,1	87,8	86,2	86,1	85,4	86,0	87,3	85,4	87,1
Frequenza lettura	72,8	74,1	73,5	72,5	72,5	70,7	71,5	79,1	83,0	79,6	81,8
Comprensibilità bollette	75,0	76,1	74,3	76,3	72,9	72,8	70,3	70,7	71,8	65,9	68,3
Informazioni sul servizio	73,2	74,1	73,4	73,5	71,6	69,5	67,4	69,0	69,1	63,5	66,6
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	<b>90,3</b>	<b>91,2</b>	<b>90,6</b>	<b>91,7</b>	<b>91,5</b>	<b>90,3</b>	<b>87,7</b>	<b>88,6</b>	<b>89,2</b>	<b>86,3</b>	<b>87,3</b>

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2009.

## TAV. 2.62

### Analisi regionale della soddisfazione per la continuità del servizio elettrico nel 2009

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

## TAV. 2.63

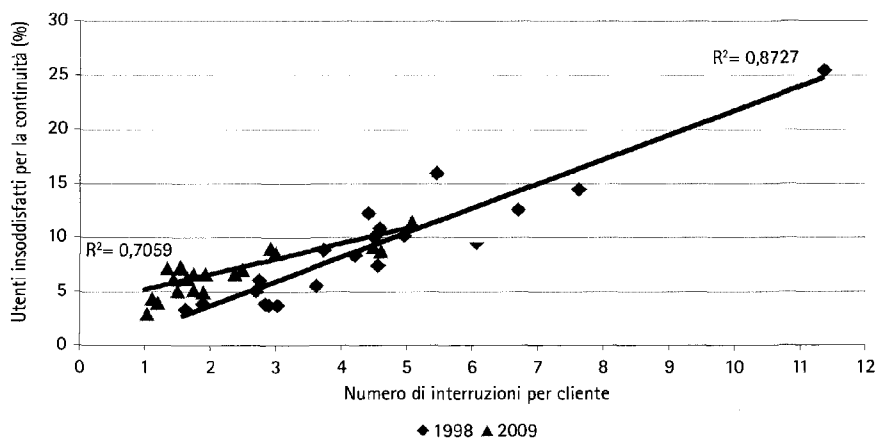
### Soddisfazione globale per i diversi aspetti del servizio elettrico in Italia

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

FIG. 2.37

**Correlazione tra qualità percepita e qualità effettivamente erogata**

Qualità erogata valutata in base al numero medio di interruzioni per cliente alimentato in bassa tensione; valori regionali per gli anni 1998 e 2009



Fonte: Elaborazione AEEG su dati Istat.

I dati raccolti permettono comunque di confermare una correlazione tra qualità erogata (livelli effettivi di continuità del servizio) e qualità percepita (percentuale di clienti insoddisfatti per la con-

tinuità del servizio). Tale correlazione (Fig. 2.37), seppure ridotta nel corso del tempo, mostra che al migliorare della continuità si riduce la quota di clienti poco o per niente soddisfatti.

PAGINA BIANCA

Struttura, prezzi  
e qualità  
nel settore gas

# Domanda e offerta di gas naturale nel 2009

Nel 2009 la domanda di gas ha registrato un marcato calo (-8% rispetto al 2008) a causa dell'impatto della recessione economica sull'attività produttiva e, di conseguenza, sui consumi energetici. Secondo i dati preconsuntivi diffusi dal Ministero dello sviluppo economico, la contrazione della domanda ha ridotto i consumi a 76,7 G(m<sup>3</sup>) dagli 83,4 G(m<sup>3</sup>) registrati nel 2008, anno nel quale si erano già fatti sentire i primi effetti della crisi economica, nonostante un autunno e un inverno (specie ai suoi inizi e cioè nei mesi ricadenti nel 2008) piuttosto rigidi. Per il terzo anno consecutivo, quindi, la domanda di gas non è aumentata, dopo anni in cui il settore era abituato a tassi di crescita molto positivi e stabili nel tempo. Il comparto industriale e quello termoelettrico hanno registrato un vero e proprio crollo dei consumi (rispettivamente pari a -14,4% e -16,8%), mentre l'inverno rigido ha spinto la domanda residenziale e del terziario (+5,4%), così come il diffondersi di auto alimentate a metano (favorite dagli incentivi governativi alla rottamazione) ha permesso ai consumi per autotrazione di aumentare del 9,6% rispetto al 2008. Per effetto di queste variazioni la quota dei consumi industriali si è ridotta a poco più del 20%, quella del termoelettrico è ora del 36,8%, mentre quella dei consumi civili ha raggiunto il 41,5%.

Come accade da molti anni, la produzione nazionale ha continuato a ridursi, scendendo a 8 G(m<sup>3</sup>) dai 9,3 del 2008. Le

importazioni dall'estero sono diminuite del 9,9%, passando da 76,9 a 69,3 G(m<sup>3</sup>), così pure le esportazioni, scese da 210 a 125 M(m<sup>3</sup>). Circa 0,9 G(m<sup>3</sup>) è stato prelevato dagli stoccaggi. La domanda lorda è stata quindi soddisfatta per il 10,3% dalla produzione nazionale e per l'88,6% dalle importazioni nette.

I dati provvisoriamente diffusi dal Ministero dello sviluppo economico trovano una parziale conferma nel bilancio degli operatori del settore gas (Tav. 3.1), tradizionalmente presentato in queste pagine, che mostra una prima e provvisoria elaborazione (come tutte quelle che seguono anche nei paragrafi successivi) dei dati dichiarati dalle 366 imprese del gas nell'ambito dell'Indagine annuale che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas svolge con riferimento alle attività svolte dagli operatori nell'anno precedente. Come consuetudine, esso è stato redatto riaggregando le informazioni fornite dalle imprese nei gruppi cui hanno dichiarato di appartenere nell'ambito dell'Anagrafica operatori dell'Autorità. I gruppi sono poi stati attribuiti alle classi indicate nella tavola in base al valore degli impieghi di gas, vale a dire a seconda dell'ampiezza delle vendite (effettuate ad altri operatori e al mercato finale) e degli autoconsumi.

Come lo scorso anno, Eni, Enel ed Edison si confermano i principali gruppi. Nella prima classe ricadono ancora 7 gruppi, ma non sono gli stessi del 2008: sono usciti infatti Sorigenia (CIR)