

4.

Tutela  
dei consumatori  
ed efficienza  
energetica  
negli usi finali

PAGINA BIANCA

---

# Tutela dei consumatori

---

Nell'anno 2010 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha proseguito la sua attività nella direzione di una sempre più intensa tutela di consumatori e utenti del mercato elettrico e di quello del gas. Gli interventi di regolazione sono stati finalizzati sia all'effettivo rafforzamento della capacità del cliente finale di effettuare scelte consapevoli tra le diverse offerte presenti sul mercato, sia alla progressiva armonizzazione della regolazione settoriale riguardo agli aspetti commerciali, pur nel rispetto delle differenze strutturali che caratterizzano i settori dell'energia elettrica e del gas.

In tema di armonizzazione delle regole di trasparenza delle bollette elettriche e gas, l'Autorità ha adottato un Glossario con i principali termini di utilizzo comune, così da consentire una migliore comprensione, da parte dei clienti finali, delle singole voci che compongono le bollette di energia elettrica e di gas. È stato inoltre approvato un Codice di condotta commerciale della vendita unico per i due settori, con l'estensione degli strumenti di confrontabilità dei prezzi anche al settore gas e alle offerte congiunte di gas ed elettricità (c.d. "contratti *dual fuel*").

Nel corso del 2010 è proseguita ed è stata potenziata l'attività dello Sportello per il consumatore di energia, la cui gestione è affidata all'Acquirente unico, ai sensi delle disposizioni

della legge 23 luglio 2009, n. 99. Secondo quest'ultima, l'Autorità si avvale delle società Gestore dei servizi energetici (GSE) e Acquirente unico per rafforzare le attività di tutela dei consumatori di energia, anche per i compiti in materia di diritto di informazione e valutazione dei reclami, attribuitale dalla legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481.

Il 2010 ha registrato anche ulteriori sviluppi delle funzionalità del Trova offerte, lo strumento che l'Autorità ha messo a disposizione dei clienti finali per meglio orientarsi tra le caratteristiche delle diverse offerte commerciali e cogliere i vantaggi che possono essere ottenuti con la stipulazione di un nuovo contratto. Il Trova offerte, pubblicato sul sito dell'Autorità, è un sistema avanzato di ricerca automatizzata delle offerte commerciali delle imprese di vendita. Tale ricerca è stata estesa, dal mese di aprile 2010, alle offerte commerciali per la fornitura di gas naturale e alle offerte congiunte di gas ed elettricità.

Per assicurare un livello di informazione sempre più completa e trasparente, l'Autorità ha continuato ad aggiornare l'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*, uno strumento di consultazione, disponibile anche online, che permette al consumatore domestico di conoscere e verificare in modo sistematico i diversi aspetti del servizio, le regole previste dall'Autorità per tutelarlo, nonché i propri diritti.

Il Pesa consumi, un sistema di calcolo interattivo in grado di fornire all'utente informazioni personalizzate relative all'impatto economico dello spostamento dei propri consumi (variando gli orari di uso dei diversi elettrodomestici, tra le diverse fasce orarie, a parità di consumi totali), è un ulteriore strumento messo a punto dall'Autorità per favorire la corretta informazione dei consumatori.

Con riferimento esclusivo al settore gas, l'Autorità ha apportato alcune modifiche alle condizioni contrattuali applicabili ai clienti finali serviti nel regime di tutela, in materia di rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas.

Proseguono inoltre la messa a punto e l'attuazione, da parte dell'Autorità in collaborazione con il Ministero dello sviluppo

economico e le associazioni dei consumatori, di progetti informativi e formativi, finanziati dall'ammontare derivante dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità.

Infine, l'Autorità ha adottato ulteriori misure a tutela dei consumatori (che sono più nel dettaglio illustrate nei Capitoli 2 e 3) quali: le agevolazioni tariffarie per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nella provincia de L'Aquila e in altri comuni della regione Abruzzo il 6 aprile 2009, l'erogazione della compensazione volta al contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e la relativa istituzione di un sistema di indennizzo a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

## Mercato elettrico e del gas

### Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e di gas

Con la direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana (delibera 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09), è stato definito un nuovo schema di bolletta, comune per le forniture di energia elettrica e per quelle di gas, nonché per le forniture congiunte di energia elettrica e gas. Lo schema è in vigore per tutte le imprese di vendita e per tutti i documenti di fatturazione emessi a partire dall'1 gennaio 2011, con riferimento ai clienti finali elettrici (anche multi sito) alimentati in bassa tensione, ai clienti finali di gas naturale (anche multi sito) con consumi complessivi non superiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>) e ad altri clienti finali di gas, limitatamente a quanto previsto al Titolo VI della medesima delibera.

Lo schema di bolletta, ricordiamo, è composto da un quadro sintetico e da un quadro di dettaglio. Il primo contiene solo

le principali informazioni: caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, recapiti telefonici per i reclami e il servizio guasti. Il secondo fornisce dettagliate spiegazioni circa la spesa per i consumi, differenziando le varie voci che la compongono. In particolare, la distinzione tra servizi di vendita (liberalizzati) e servizi di rete (tariffati) consente alle aziende di vendita di chiarire le diverse componenti previste nei contratti sottoscritti dai clienti e ai consumatori di controllare e verificare meglio la corretta applicazione del contratto.

Per consentire una migliore comprensione da parte dei clienti finali delle singole voci che compongono il prezzo dell'energia, la delibera ARG/com 202/09 aveva previsto l'adozione di un Glossario con i principali termini di utilizzo comune. Tale strumento, messo a punto definitivamente con la delibera 11 ottobre 2010, ARG/com 167/10, dopo la consultazione dei soggetti interessati, delle associazioni dei consumatori domestici e non domestici e delle associazioni

degli operatori, è rivolto ai clienti finali di energia elettrica (alimentati in bassa tensione) e di gas (con consumi annui fino a 200.000 S(m<sup>3</sup>)), al fine di rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una spiegazione semplice.

Dall'1 gennaio 2011 gli esercenti la vendita sono tenuti a provvedere alla pubblicazione del Glossario sul proprio sito internet e a indicare, almeno una volta l'anno, nei documenti di fatturazione inviati ai clienti finali, l'indirizzo internet e/o le ulteriori modalità per prendere visione del Glossario. Quest'ultimo è altresì pubblicato sul sito internet dell'Autorità.

#### Codice di condotta commerciale unico per la vendita di energia elettrica e di gas

Con la delibera 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, in esito a un'ampia consultazione, l'Autorità ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, prevedendone l'entrata in vigore a partire dall'1 gennaio 2011. L'introduzione di un Codice di condotta commerciale unico persegue, in primo luogo, il fine di risolvere le criticità riscontrate e segnalate sia dai clienti finali e dalle loro associazioni, sia dagli esercenti, tenendo inoltre conto dell'evoluzione del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

Tale intervento risponde agli obiettivi di semplificazione e armonizzazione dei predetti provvedimenti, e rappresenta un'opportunità per meglio orientare le disposizioni dei Codici di condotta commerciale alle previsioni delle direttive comunitarie 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009. Il Codice di condotta commerciale raccoglie infatti le regole di correttezza che gli esercenti la vendita sono tenuti a rispettare nella fase di contatto con un potenziale cliente finale di gas naturale e di energia elettrica. Nello specifico, gli strumenti di tutela del Codice di condotta

commerciale trovano applicazione nel caso di clienti finali, anche non domestici, alimentati in bassa tensione o caratterizzati da consumi annui di gas naturale non superiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>). Le previsioni del Codice di condotta commerciale, che hanno innovato il quadro regolatorio previgente, riguardano:

- l'introduzione nel contratto di una sezione relativa alle condizioni economiche di fornitura in cui siano esposti non solo i costi per l'acquisto dell'energia, ma anche i costi connessi con il trasporto e la misura;  
la previsione che gli agenti commerciali, cioè il personale impiegato per la commercializzazione delle nuove offerte, da un lato forniscano informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero, dall'altro si rendano identificabili anche inserendo il proprio nome e/o codice identificativo in una "Nota informativa" che sono tenuti a consegnare al cliente insieme con il contratto, anche nel caso in cui questo sia stato concluso per telefono;
- l'estensione al settore elettrico delle previsioni per le clausole contrattuali minime e obbligatorie, già previste per il gas naturale, che devono essere comprese nei contratti di mercato libero e il cui contenuto viene definito dalle parti;
- la limitazione della disponibilità dell'offerta delle condizioni contrattuali regolate nel settore del gas naturale ai soli clienti finali che beneficiano del regime di maggior tutela, assicurando la piena coerenza tra condizioni economiche e condizioni contrattuali regolate;
- la fissazione di un termine di preavviso, non inferiore ai 3 mesi, per la variazione unilaterale di clausole contrattuali, a mezzo di apposita e autonoma informativa diversa dalla bolletta, in modo da agevolare la ricerca di un diverso fornitore e l'esercizio del diritto di recesso in coerenza con le tempistiche previste per lo *switching*;

Le clausole contrattuali minime obbligatorie il cui contenuto è negoziato tra le parti sono quelle relative a: l'identità e l'indirizzo del venditore e del cliente, oltre che l'indirizzo della fornitura; l'indicazione del servizio che sarà fornito dal venditore; la data d'inizio del servizio, la durata del contratto e le modalità di rinnovo; il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo, il costo delle eventuali prestazioni aggiuntive e tutti gli altri oneri o spese a carico del cliente; le garanzie richieste al cliente, per esempio il deposito cauzionale o la domiciliazione del pagamento delle bollette; le garanzie offerte ai clienti per eventuali verifiche tecniche del contatore; le modalità di fatturazione e quelle di pagamento del servizio; le conseguenze dei ritardi nel pagamento; gli eventuali standard di qualità aggiuntivi rispetto a quelli già contemplati dall'Autorità e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto; le modalità da seguire per presentare richieste d'informazioni e reclami nonché, se considerate, le procedure a disposizione dei clienti per risolvere eventuali controversie senza il ricorso alla magistratura competente; solo per l'energia elettrica, il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento, e gli obblighi che ne conseguono per il venditore e per il cliente.

- l'integrazione nel Codice di condotta commerciale unico delle previsioni, ai sensi dell'art. 3, comma 3.2, della delibera 26 ottobre 2007, n. 272/07, relative all'utilizzo del marchio<sup>2</sup> del fornitore di energia;
- la riduzione del set di informazioni, che l'esercente la vendita deve fornire ai clienti finali nel caso in cui il contatto tra il venditore e il cliente avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Inoltre, secondo le previsioni del Codice di condotta commerciale, gli esercenti la vendita devono mettere a disposizione dei clienti finali le informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione.

Il Codice di condotta commerciale prevede, altresì, che l'esercente la vendita riconosca indennizzi automatici, a favore del cliente finale, per il mancato rispetto del termine di preavviso in caso di variazione unilaterale delle clausole contrattuali e della periodicità di emissione delle fatture, definita liberamente nel contratto. Questi indennizzi automatici, già previsti dal Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale, saranno in vigore a partire dall'1 settembre 2011 e comunque non prima della conclusione della procedura di consultazione avviata con il documento per la consultazione 12 gennaio 2011, DCO 1/11, *Indennizzi automatici per il mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture di energia elettrica e di gas naturale da parte del venditore per causa imputabile al distributore*.

Approvando la proposta formulata in sede di consultazione, l'Autorità ha stabilito:

- di predisporre una scheda riepilogativa della spesa annua anche nelle offerte per la fornitura di gas naturale;
- di dotare i consumatori finali di adeguati strumenti di confronto anche per il settore del gas;
- di uniformare la regolazione dei due settori.

Sono state definite, quindi, per ogni ambito tariffario, schede di confronto per le offerte di gas, sulla base di criteri di uniformità finalizzati al calcolo della spesa annua<sup>3</sup>.

Come già illustrato nella *Relazione Annuale 2010*, con l'applicazione dei nuovi prezzi biorari la spesa complessiva contenuta nella scheda di riepilogo per l'energia elettrica può variare a seconda di come sono allocati, nelle diverse fasce orarie, i consumi del cliente. Pertanto, con lo stesso provvedimento è stata modificata la struttura delle schede di riepilogo, in modo da fornire al cliente uno strumento che gli consenta di effettuare un corretto e significativo confronto tra l'offerta che l'esercente gli sta proponendo e la spesa cui andrebbe incontro nell'ambito del servizio di maggior tutela. Naturalmente detta spesa dipenderà dal profilo del consumo e dei prezzi, dato che nel servizio di maggior tutela possono essere applicati il prezzo monorario (che continuerà a esistere fino alla completa riprogrammazione dei misuratori), i prezzi biorari transitori (applicabili fino a dicembre 2011) e i prezzi biorari a regime<sup>4</sup>.

Sempre al fine di semplificare e snellire le schede di riepilogo, è stato deciso di visualizzare i diversi livelli di spesa associati a quattro livelli di consumo annuo (1.200 kWh, 2.700 kWh, 3.500 kWh e 4.500 kWh), rappresentativi del cliente domestico residente con 3 kW di potenza impegnata, del cliente domestico non residente con 3 kW di potenza impegnata, del cliente domestico con 4,5 kW di potenza impegnata.

Nel caso del contratto di fornitura congiunta (*dual fuel*), l'esercente la vendita è tenuto a compilare una scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici, secondo i criteri precedentemente illustrati, per le forniture singole di energia elettrica e di gas naturale.

<sup>2</sup> In particolare tale disposizione prescrive che, qualora in contratti, documenti di fatturazione, comunicazioni e corrispondenza con i clienti finali del mercato libero e del servizio di maggior tutela venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell'attività, debba essere riportata, nell'immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento oppure l'informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero.

<sup>3</sup> I criteri di uniformità individuati prevedono: il valore  $P = 0,03852 \text{ GJ/S(m}^3\text{)}$  per il coefficiente di conversione dei corrispettivi espressi in unità energetiche (€/GJ) in corrispettivi espressi in unità volumetriche (€/S(m<sup>3</sup>)); l'assunzione per il coefficiente C, per la correzione alle condizioni standard dei quantitativi utilizzati come livelli di consumo di riferimento, di un valore pari a 1; la definizione di sei livelli di consumo, espressi in S(m<sup>3</sup>)/anno, pari a 120, 450, 700, 1.400, 2.000, 5.000.

<sup>4</sup> Il calcolo della spesa annua è, quindi, effettuato per almeno tre diversi profili di consumo:

- un primo profilo tipo di un cliente che realizza il 33,4% dei suoi consumi in F1 (ore di punta) e il 66,6% in F2 (ore intermedie); tale ripartizione dei consumi garantisce l'uguaglianza, con riferimento alle condizioni economiche definite dall'Autorità, tra la spesa calcolata in base al prezzo monorario e quella calcolata in base ai prezzi biorari;
- un secondo profilo di un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in fascia F23 (ore fuori punta), e in particolare il 10% in F1 e il 90% in F23;
- un terzo profilo di un cliente che realizza la gran parte dei suoi consumi in F1, in particolare il 60% in F1 e il 40% in F23.

L'Autorità ha inoltre considerato non necessario predisporre schede di riepilogo dei clienti non domestici elettrici, ritenendo che le stesse finalità siano raggiunte con la presentazione delle condizioni economiche dell'offerta all'interno dei contratti.

#### Individuazione di indicatori da utilizzare nella pubblicazione comparativa delle performance di risposta ai reclami

In data 16 marzo 2011, con il documento per la consultazione DCO 6/11 l'Autorità ha formulato una serie di proposte riguardo agli indicatori da utilizzare per la pubblicazione comparativa delle performance della risposta ai reclami ricevuti dal venditore, prevista dalla delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, e s.m.i. (*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale – TIQV*).

La pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio dei venditori mira ad aumentare il livello di tutela dei clienti finali, a migliorare i processi di gestione dei reclami e a promuovere una scelta sempre più consapevole del fornitore di energia elettrica o di gas.

Il TIQV prevede che l'Autorità effettui, con cadenza semestrale, la pubblicazione comparativa della performance relativa alla risposta ai reclami scritti, tenendo conto dei dati e delle informazioni comunicati da ciascun venditore e provvedendo a distinguere:

- i dati relativi ai reclami di esclusiva competenza del venditore (c.d. "reclami semplici") da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore;
- i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regime di tutela.

Con il DCO 6/11 l'Autorità ha avanzato le seguenti proposte, riguardanti:

- la previsione di una graduatoria da pubblicare con caden-

za semestrale, basata su un punteggio globale, frutto della somma di tre indicatori opportunamente pesati<sup>5</sup>;

- la costruzione di graduatorie finali, basate su un punteggio globale calcolato per il singolo operatore e per ciascuna tipologia di reclami, nonché la loro pubblicazione comparativa, distinta per settore (elettrico e gas), per tipologia di mercato (libero e tutelato), per reclami (semplici e complessi) e per clienti;
- la possibilità di aggiungere ulteriori elementi che contribuiscano a formare il punteggio finale, quali, a titolo esemplificativo, l'attivazione di procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie, oppure la messa a disposizione da parte del venditore, sul proprio sito, di un modulo pre-stampato per l'inoltro dei reclami e di tutta la documentazione contrattuale relativa a ogni offerta commercializzata.

#### Strumenti di confronto dei prezzi per il servizio elettrico e del gas

Con la delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, l'Autorità aveva attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (Trova offerte), in considerazione delle previsioni della legge n. 481/95. Quest'ultima le assegna, infatti, la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte, da parte degli utenti intermedi o finali.

Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al sistema Trova offerte, iscrivendosi nell'elenco delle aziende che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità stabiliti dall'Autorità. L'elenco, istituito con la delibera 11 giugno 2007, n. 134/07, è consultabile nel sito internet dell'Autorità. Poiché l'iscrizione non è obbligatoria, occorre ricordare che sul mercato potrebbero esserci le proposte di altre imprese, non presenti nel Trova offerte.

Tra le offerte pubblicate, la maggior parte delle quali ha validità

<sup>5</sup> Gli indicatori sono così definiti:

- IR è l'indice di "reclamosità" che permette di valutare la quantità di reclami pervenuti a ciascun venditore, assegnando un punteggio più alto al venditore che ha ricevuto meno reclami;
- ICR è l'indicatore riferito alla capacità di risposta ai reclami, costruito come rapporto tra il numero di reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento e il numero di reclami ricevuti nel medesimo semestre, moltiplicando poi tale rapporto per 100;
- ITR è l'indicatore di tempestività nella risposta, costruito ponendo al numeratore il numero dei reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento ed entro il limite massimo (NRT), e al denominatore la somma tra tale numero e quello dei reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento, ma oltre il tempo massimo, moltiplicando poi per 100 tale rapporto;
- 0,6 e 0,2 sono i pesi assegnati a ciascun indicatore nel calcolo del punteggio globale.

estesa a tutto il territorio nazionale, prevalgono quelle a prezzo "bloccato"; esse prevedono che i corrispettivi per la componente energia rimangano fissi per l'intera durata del contratto. Seguono per numerosità quelle che offrono uno sconto sulle condizioni economiche del servizio di maggior tutela (sul corrispettivo energia soltanto, oppure sul corrispettivo energia e sul corrispettivo dispacciamento). Queste ultime utilizzano come prezzo di riferimento della componente energia le condizioni economiche fissate dall'Autorità (aggiornate ogni 3 mesi) su cui applicano sconti che variano fra il 5% e il 10%. Altre offerte sono a prezzo "tutto compreso", prevedono cioè l'applicazione di un corrispettivo unico, comprensivo delle componenti di vendita e di quelle di rete. Ulteriori offerte, infine, sono indicizzate e utilizzano criteri diversi da quelli dell'Autorità.

Il Trova offerte è stato pubblicato nell'aprile 2009 con funzionalità limitate alla ricerca di offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica; nell'aprile 2010 la ricerca è stata estesa alle offerte commerciali per la fornitura di gas naturale e alle offerte congiunte. Il sistema conta attualmente 23 imprese accreditate, tra le quali rientrano gli operatori attivi sull'intero territorio nazionale, le principali imprese attive su scala regionale o sovraregionale e alcune imprese attive a livello locale, coprendo complessivamente una quota significativa del mercato libero domestico. A partire dalla data di prima pubblicazione del sistema, il numero delle visite è stato consistente: si è rilevata una media superiore ai 1.300 accessi quotidiani alla pagina iniziale del percorso di ricerca, con numerosi picchi giornalieri superiori ai 5.000 accessi.

Per ricerche effettuate nel mese di marzo 2011 utilizzando il profilo di consumo medio del cliente domestico tipo, nelle maggiori città italiane risultano visualizzate mediamente 30 offerte commerciali per il servizio elettrico, in prevalenza a prezzo bloccato, con potenziali risparmi calcolati sulla spesa al lordo delle imposte fino a più o meno 40 €/anno (-9,5%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di oltre 100 €/anno (-35%) rispetto all'offerta commerciale meno economica. Per il servizio gas risultano visualizzate mediamente 15 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con potenziali risparmi calcolati sulla spesa al lordo delle imposte fino a oltre 70 €/anno rispetto alla fornitura a condizioni regolate (-6%) e di quasi 300 €/anno (-21%)

rispetto all'offerta commerciale meno economica. La ricerca per offerte congiunte visualizza non più di 2-3 risultati, con molte località in cui offerte di questo tipo non risultano disponibili; la spesa annua associata alle offerte congiunte risulta comunque normalmente superiore, di circa 130 €/anno (+8,7%), a quella ottenuta sommando la spesa associata alle offerte più convenienti per la fornitura singola di energia elettrica e di solo gas naturale, disponibili nella medesima località.

Il Trova offerte potrà essere oggetto di sviluppi resi necessari dal miglioramento del servizio, oppure dall'evoluzione del quadro normativo o regolatorio; a tale proposito è prevista l'implementazione di una funzionalità che consenta, per ciascuna delle offerte relative al servizio elettrico incluse nella lista, la visualizzazione delle informazioni in merito alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia fornita, alla luce dei criteri indicati nel decreto del Ministero dello sviluppo economico 31 luglio 2009. È inoltre in progettazione l'attivazione di alcune funzionalità che consentano agli utenti che lo desiderano di ricevere, in seguito a registrazione di un recapito di posta elettronica, informazioni personalizzate.

La disponibilità di un consistente patrimonio di dati storici permetterà inoltre all'Autorità di svolgere analisi e monitoraggi sull'evoluzione e le caratteristiche del mercato, anche per articolazioni territoriali. È quindi previsto lo svolgimento, a partire dal 2011, di indagini demoscopiche allo scopo sia di rilevare le aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti del sistema, sia di individuare possibili interventi in grado di accrescere la fruibilità del sistema e la sua efficacia nella promozione della concorrenza.

Il servizio di gestione dello Sportello per il consumatore di energia è affidato all'Acquirente unico, in forza della delibera 4 agosto 2009, GOP 35/09, e della previsione contenuta nella legge n. 99/09 (art. 27, comma 2), secondo le quali l'Autorità si avvale del GSE e dell'Acquirente unico per rafforzare le proprie attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento agli obblighi di pubblicizzazione e gestione dei reclami previsti dalla legge n. 481/95.

Servizio elettrico: abitazione di residenza anagrafica con 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 S(m<sup>3</sup>)/anno.

Nel corso dell'anno 2010, lo Sportello per il consumatore di energia ha potenziato la propria attività attraverso il lavoro del *call center* e dell'Unità reclami. In particolare, in base a uno specifico regolamento di funzionamento definito dall'Autorità con la delibera 14 maggio 2008, GOP 28/08, l'Unità reclami gestisce i reclami scritti dei clienti che non hanno ricevuto una risposta soddisfacente a quelli già presentati ai loro fornitori o che non hanno ricevuto alcuna risposta. Il *call center*, invece, costituisce per il

consumatore un canale di immediato accesso alle informazioni relative alle modalità di svolgimento dei servizi elettrici e del gas, alle opportunità della liberalizzazione e ai suoi diritti. Esso funge, altresì, da punto di diffusione delle informazioni nell'ambito delle iniziative a favore dell'interesse generale dei clienti o di determinate categorie, messe in atto dall'Autorità anche in accordo con altri soggetti istituzionali (per esempio, il bonus elettrico, il bonus gas, i prezzi biorari, l'assicurazione gas ecc.).

*Rinviando per l'analisi dell'attività di valutazione in materia di reclami, segnalazioni e istanze al paragrafo "Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati" del Capitolo 6, di seguito si tratterà dell'attività svolta dal call center dall'1 aprile 2010 al 31 marzo 2011. Detta attività è sintetizzata nella tavola 4.1, che riporta per i due settori il dettaglio delle chiamate al call center, e dalla tavola 4.2, che evidenzia i principali argomenti oggetto delle chiamate stesse.*

*In relazione al numero delle chiamate pervenute nel corso del periodo 1 aprile 2010 – 31 marzo 2011, è stato registrato un incremento del 97,5% rispetto all'anno precedente; per quanto riguarda il numero delle chiamate gestite con operatore e con risponditore automatico, nel corso dello stesso arco temporale si è assistito a un aumento del 116,5% rispetto al periodo 1 aprile 2009 – 31 marzo 2010.*

*Nello svolgimento della propria attività, il call center ha rispettato gli standard di qualità previsti per i call center dei venditori dalla delibera ARG/com 164/08, conseguendo i seguenti risultati: accessibilità del servizio 99,6% rispetto a uno standard richiesto del 90%; tempo medio di attesa 91 secondi rispetto al livello standard richiesto di 240 secondi; livello di servizio 90,9% rispetto allo standard richiesto di 80%.*

*Dal dicembre 2009, inoltre, il call center ha aderito al protocollo "Mettiamoci la faccia", promosso dal Ministero per l'innovazione pubblica, il cui*

*obiettivo è la rilevazione della customer satisfaction per i servizi offerti dall'Amministrazione pubblica. I risultati relativi al periodo 1 aprile 2010 – 31 marzo 2011 evidenziano i seguenti livelli di soddisfazione: soddisfatto l'84%, sufficiente il 13% e insoddisfatto il 3%. Si fa presente che tali livelli di soddisfazione sono stati espressi dal 42,2% degli utenti che hanno contattato il call center.*

*I quesiti rivolti al call center dai clienti finali domestici e non domestici hanno avuto a oggetto richieste di informazioni e di chiarimenti inerenti principalmente il bonus elettrico e il bonus gas, nonché le modalità e le tempistiche di presentazione dei reclami. In particolare per quanto riguarda il bonus gas la tavola 4.2 evidenzia che l'alto flusso di chiamate, iniziato nel mese di agosto 2010, rimane in media costante nel quarto trimestre 2010 e nei mesi di gennaio e febbraio 2011, giungendo al proprio picco nel mese di marzo 2011. Si evidenzia, tra l'altro, come tali volumi delle telefonate si siano trasformati nelle settimane successive in picchi di reclami relativi al bonus gas (si veda il Capitolo 6).*

*Per quanto attiene, invece, la tematica dei prezzi biorari, il picco delle chiamate si è raggiunto nei mesi di giugno e luglio 2010, nell'imminenza, quindi, e nel primo periodo di applicazione per i clienti finali domestici di energia elettrica serviti nel servizio di maggior tutela, delle condizioni economiche differenziate per fasce orarie e per raggruppamenti, entrate in vigore dall'1 luglio 2010.*

**Attività di informazione svolta dal call center dello Sportello per il consumatore di energia**

TAV. 4.1

**Chiamate pervenute  
al call center  
dell'Acquirente unico  
e dello Sportello  
per il consumatore  
di energia**

	PERVENUTE ORE 8-18	CHIAMATE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	CHIAMATE CON OPERATORE	CHIAMATE CON RISPONDITORI AUTOMATICI	TOTALI	ABBANDONATE SENZA RISPOSTE OPERATORE	ATTESA MEDIA (secondi)	MEDIA CONVERSATA (secondi)
Aprile 2010	56.240	1.952	58.192	52.413	1.346	53.759	3.827	75	160
Maggio	34.832	1.683	36.515	33.568	1.292	34.860	1.264	66	163
Giugno	45.834	2.281	48.115	43.959	1.417	45.376	1.875	73	164
Luglio	37.983	4.491	42.474	36.493	1.244	37.737	1.490	82	185
Agosto	60.141	5.272	65.413	52.413	1.627	54.040	7.728	101	134
Settembre	85.451	5.459	90.910	72.229	1.362	73.591	13.222	143	151
Ottobre	74.651	7.161	81.812	66.562	1.040	67.602	8.089	89	166
Novembre	67.694	10.033	77.727	61.704	2.851	64.555	5.990	91	206
Dicembre	64.027	7.443	71.470	58.275	2.137	60.412	5.752	89	182
Gennaio 2011	60.891	9.068	69.959	55.207	2.311	57.518	5.684	174	204
Febbraio	73.622	9.854	83.476	64.903	2.796	67.699	8.719	126	218
Marzo	87.765	10.412	98.177	77.135	3.267	80.402	10.630	135	234
<b>TOTALE</b>	<b>749.131</b>	<b>75.109</b>	<b>824.240</b>	<b>674.861</b>	<b>22.690</b>	<b>697.551</b>	<b>74.270</b>	<b>104</b>	<b>181</b>

TAV. 4.2

**Principali argomenti  
delle chiamate gestite  
con operatore  
dal call center  
dell'Acquirente unico**

	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI	MERCATI	RECLAMI	ASSICURA- ZIONE GAS	TOTALI CAMPIONE
Aprile 2010	24.816	10.429	6.693	3.733	6.742	0	52.413
Maggio	13.719	4.231	6.255	3.225	6.138	0	33.568
Giugno	11.624	5.625	16.166	3.820	6.724	0	43.959
Luglio	12.017	4.518	10.242	3.623	6.093	0	36.493
Agosto	28.381	6.129	4.602	3.904	9.397	0	52.413
Settembre	39.716	9.735	7.544	4.703	10.531	0	72.229
Ottobre	37.667	10.456	6.483	3.043	8.197	716	66.562
Novembre	32.966	10.248	5.602	3.290	8.582	1.016	61.704
Dicembre	31.818	9.671	5.119	2.704	8.183	780	58.275
Gennaio 2011	28.772	11.006	4.375	2.628	7.674	752	55.207
Febbraio	25.813	21.485	4.353	2.729	9.820	703	64.903
Marzo	44.198	14.337	2.973	3.173	11.649	805	77.135
<b>TOTALE</b>	<b>331.507</b>	<b>117.870</b>	<b>80.407</b>	<b>40.575</b>	<b>99.730</b>	<b>4.772</b>	<b>674.861</b>

---

#### Procedimenti individuali a tutela dei clienti finali del mercato elettrico e del gas

---

A seguito della ricezione di reclami e di segnalazioni, ricevuti dagli Uffici dell'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia nel corso del 2010, l'Autorità ha inviato alle medesime società numerose richieste di informazioni, che sono risultate in gran parte inevase o la cui risposta è risultata essere pervenuta oltre i termini indicati.

Con le delibere 7 luglio 2010, VIS 52/10, 14 luglio 2010, VIS 64/10 e VIS 65/10, 14 dicembre 2010, VIS 194/10, l'Autorità ha intimato a quattro società di vendita di energia elettrica e di gas di adempiere l'obbligo di cui al punto 4 della delibera GOP 28/08, secondo cui gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello per il consumatore di energia nei tempi definiti dallo stesso. Per un dettaglio si rinvia al Capitolo 6.

---

## Mercato del gas

---

---

#### Modifiche delle condizioni contrattuali in materia di rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas

---

A seguito della ricezione di reclami e domande di chiarimenti da parte di clienti finali e associazioni di consumatori, relative alla prassi di alcuni operatori di richiedere, in caso di rateizzazione (già disciplinata con la delibera 18 ottobre 2001, n. 229/01), il pagamento contestuale di più rate in un'unica bolletta e di accordare una periodicità diversa da quella di fatturazione, l'Autorità ha adottato la delibera 9 giugno 2010, ARG/gas 85/10, la quale ha chiarito che:

- l'esercente deve riconoscere al cliente finale un piano di rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti;
- la predetta previsione trova applicazione anche ai conguagli tariffari;
- ai clienti finali è riconosciuta la facoltà di richiedere la rinegoziazione, entro un dato termine, delle condizioni del piano di rateizzazione in corso con il proprio fornitore, qualora questo preveda una periodicità delle rate diversa da quella di fatturazione;

- gli esercenti sono tenuti a informare i clienti finali della facoltà di richiedere la rinegoziazione, in modo da potersene avvalere.

Tuttavia, alla luce del contenzioso instaurato da taluni esercenti e dalle loro associazioni di categoria, nonché della conseguente sospensione della delibera ARG/gas 85/10 disposta dal giudice amministrativo, l'Autorità, tenendo conto dei rilievi mossi dal TAR Lombardia, ha adottato la delibera 22 novembre 2010, ARG/gas 206/10, a valle di una consultazione con il documento per la consultazione 11 ottobre 2010, DCO 33/10. Le principali previsioni, in vigore dall'1 marzo 2011, della delibera ARG/gas 206/10 riguardano:

- l'affermazione del carattere di non cumulabilità delle rate, nonché della periodicità delle rate pari a quella di fatturazione;
- la conferma del diritto alla rateizzazione anche in caso di conguaglio dovuto a una variazione dei corrispettivi dei servizi di distribuzione e/o di vendita, pure in esecuzione di decisioni di organi giurisdizionali; in questo caso l'esercente la vendita ha la facoltà, se i conguagli coprono più anni, di fissare un numero di rate pari al numero di bollette emesse in un singolo anno solare di fornitura, nel rispetto di tutte le altre previsioni;

- la possibilità di un diverso accordo tra le parti, purché l'adesione del cliente finale sia chiaramente ed espressamente manifestata e lo stesso sia informato preventivamente delle condizioni di rateizzazione stabilite dalla delibera n. 229/01;
- l'applicazione delle previsioni dettate in materia di conguaglio per i consumi effettivi nel caso in cui una medesima fattura contenga anche un conguaglio relativo a variazione dei corrispettivi dei servizi di distribuzione e/o di vendita, riferito a un periodo superiore a un anno di fornitura, per non pregiudicare eccessivamente la capacità del cliente finale di far fronte a pagamenti superiori a quelli ordinariamente sostenuti;
- l'obbligo, in capo agli esercenti la vendita, di informare in tempo utile i predetti clienti finali della facoltà di rinegoziare il piano secondo la periodicità di fatturazione;
- la facoltà – riconosciuta a tutti i clienti finali che hanno già in corso con il proprio fornitore, alla data dell'1 marzo 2011, un piano di rateizzazione con periodicità di rate inferiore a quella di fatturazione – di richiedere la rinegoziazione delle condizioni secondo una periodicità delle rate pari a quella di fatturazione, entro il 31 maggio 2011;
- l'abrogazione della delibera ARG/gas 85/10 a far data dall'1 marzo 2011.

---

## Rapporti con le associazioni dei consumatori e progetti finanziati dal Fondo sanzioni

---

I rapporti tra l'Autorità e le associazioni dei consumatori del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) si svolgono all'interno di un quadro di relazioni formalizzate dal Protocollo di intesa, approvato con la delibera 1 aprile 2009, GOP 15/09, e sottoscritto il 13 maggio 2009, che conferma gli impegni di consultazione, di informazione e di approfondimento sulle tematiche di interesse comune, tra i quali rientrano gli incontri periodici del Forum dei consumatori. Il Protocollo di intesa ha tra i propri obiettivi: migliorare l'informazione dei clienti finali tramite la diffusione delle informazioni utili per la comprensione del nuovo assetto dei mercati energetici, nonché promuovere l'educazione al consumo attraverso attività orientate a favorire la consapevolezza dei

clienti finali relativamente ai propri diritti e all'uso consapevole dell'energia.

Con la delibera 1 dicembre 2009, GOP 56/09, relativa alle attività da realizzare nell'ambito del nuovo Protocollo di intesa per il periodo 2009-2010, sono state approvate le seguenti azioni:

- la predisposizione di una guida operativa dei diritti dei consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas, rivolta agli operatori delle associazioni dei consumatori che svolgono attività di informazione e assistenza al pubblico destinata alla pubblicazione internet ed eventualmente cartacea;
- l'elaborazione di una guida alla consultazione del sito internet dell'Autorità quale strumento di ausilio per l'indi-

viduazione e la ricerca delle fonti regolatorie e di ulteriori informazioni;

- il monitoraggio delle condizioni contrattuali proposte nel mercato, per la fornitura di energia elettrica e di gas, anche in forma congiunta, così da individuare da un lato eventuali difformità rispetto al quadro regolatorio vigente o casi di non sufficiente trasparenza e, dall'altro, *best practices* contrattuali esistenti.

Sulla base di questi orientamenti, nel corso del 2010 sono stati definiti, in appositi bandi, i requisiti dei progetti e le relative procedure per l'approvazione e l'erogazione dei finanziamenti. In esito alla procedura valutativa delle proposte conseguentemente presentate dalle associazioni, sono stati approvati i progetti per la realizzazione delle attività di monitoraggio dei contratti elettrici, della guida al sito internet e della Guida ai diritti dei consumatori. I progetti approvati vengono realizzati con il coinvolgimento, complessivamente, di 13 associazioni del CNCU. Il completamento delle attività previste dai progetti è programmato per la fine del mese di aprile 2011; lo stato di avanzamento dei progetti è monitorato dall'Autorità mediante la valutazione di rapporti intermedi sui progetti medesimi.

Con la delibera 19 giugno 2009, ARG/com 75/09, l'Autorità ha inoltre garantito la continuità dell'attività di formazione e di aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori del CNCU sui Protocolli di intesa in materia di soluzione extragiudiziale delle controversie (procedure conciliative). Questi sono stati stipulati tra le associazioni stesse e le maggiori imprese di vendita di energia elettrica e gas naturale, nelle more della definizione del quadro normativo. Al riguardo è opportuno rilevare che nell'anno 2010 si è concluso il ciclo di corsi di formazione e di aggiornamento, per un totale di 8 seminari relativi a 7 Protocolli di intesa. I seminari hanno visto la partecipazione di 132 corsisti e si aggiungono ai precedenti cicli di formazione e aggiornamento finanziati in precedenza per circa 400 partecipazioni.

Con riferimento, invece, ai singoli progetti a vantaggio dei consumatori, la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008), ha previsto che l'ammontare riveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità sia destinato a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e di gas. Tali progetti devo-

no essere approvati dal Ministero dello sviluppo economico su proposta dell'Autorità. Con la delibera 16 ottobre 2009, GOP 44/09, l'Autorità ha proposto al Ministero dello sviluppo economico l'approvazione di tre distinte categorie di progetti: progetti di conciliazione stragiudiziale (PCS), progetti per la qualificazione degli sportelli delle associazioni (PQS) e progetti di divulgazione territoriale (PDT), rispettivamente finalizzati a promuovere:

- la formazione di personale delle associazioni in grado di gestire procedure stragiudiziali di soluzione delle controversie tra clienti finali dei servizi elettrico e gas e imprese di vendita (PCS1), ed erogazioni di contributi forfettari a favore delle associazioni stesse per le conciliazioni andate a buon fine (PCS2);
- la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori e di un *call center* informativo dedicato ai temi dell'energia (PQS);
- iniziative per la divulgazione, ai consumatori presenti sul territorio, delle opportunità connesse con la liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, con la tutela degli utenti e con la diffusione di informazioni puntuali sulle tariffe sociali e sulla tariffa bioraria (PDT).

Il Ministero dello sviluppo economico ha complessivamente impegnato a tal fine, a favore della Cassa conguaglio per il settore elettrico in quanto soggetto attuatore, la somma di 2.291.493 €. Tale somma consente di finanziare interamente i progetti PCS e PQS, mentre occorrerà attendere la disponibilità della residua somma di 298.507 € per poter avviare il progetto PDT. In data 4 marzo 2011 il Ministero dello sviluppo economico ha richiesto al Ministero dell'economia e delle finanze ulteriori 1.519.808 €, relativi al periodo 1 novembre 2010 - 31 dicembre 2010.

La spesa prevista per finanziare i progetti PCS1 e PCS2 ammonta a 890.000 € (rispettivamente 500.000 e 390.000 €). Successivamente alla pubblicazione dei relativi bandi di gara curati dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico il 31 marzo 2010, i progetti sono stati aggiudicati nel mese di luglio 2010. Le attività del progetto PCS1, che si protrarranno per tutto il 2011, sono state avviate nell'ottobre 2010 e sino al mese di marzo 2011 risultano svolti 11 corsi di formazione che hanno interessato, complessivamente, 226 unità di personale

delle associazioni dei consumatori. Su tale attività l'Autorità ha effettuato 5 ispezioni a campione, volte a verificare la rispondenza dei corsi alle specifiche previste dal bando di gara. I contributi ai costi per le conciliazioni effettuate dalle associazioni (PCS2) andate a buon fine alla data del 10 marzo 2011 ammontano complessivamente a circa 7.800 €. Con la delibera 2 marzo 2011, GOP 12/11, l'Autorità ha appro-

vato il bando per il progetto PQS, predisposto dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico sulla base degli indirizzi definiti dall'Autorità medesima con la delibera 2 febbraio 2011, GOP 4/11. Conseguentemente la Cassa conguaglio per il settore elettrico ha pubblicato il bando di gara per il Progetto PQS in data 4 marzo 2011, con scadenza per la presentazione dei progetti prevista per il 18 aprile 2011.

---

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

---

La qualità dei servizi commerciali di vendita di energia elettrica e di gas è disciplinata dal TIQV, introdotto con la delibera ARG/com 164/08. Il TIQV definisce, tra l'altro, le regole per assicurare la massima tempestività nella gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazione e delle rettifiche di fatturazione, stabilendo pure indennizzi automatici a favore dei consumatori. È anche prevista una disciplina specifica per la rettifica dei casi di doppia fatturazione, a seguito del cambio di fornitore.

Nel corso del 2010, con la delibera 22 settembre 2010, ARG/com 147/10, sono state apportate alcune modifiche al TIQV attinenti l'introduzione di uno standard specifico di qualità commerciale della vendita (2 giorni lavorativi), relativo al tempo massimo di trasmissione, dal venditore all'impresa di distribuzione, della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale.

In caso di mancato rispetto di tale standard, è stato fissato l'obbligo per il venditore di corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a 30 €. Tali modifiche entrano in vigore dall'1 luglio 2011.

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali è anch'essa disciplinata dal TIQV. Nel corso del 2010, nei mesi di maggio e novembre, per dare attuazione alla regolazione sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità la terza e la quarta graduatoria dei *call center*. Le graduatorie rappresentano la sintesi della verifica semestrale della regolazione, che è strutturata sulla base dell'assegnazione di un punteggio globale, calcolato partendo da una serie di punteggi parziali attribuiti ai singoli *call center* per diversi aspetti inerenti i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori; le prestazioni valutate riguardano l'accesso<sup>7</sup>, la qualità dei servizi<sup>8</sup> e la sod-

---

7 Con accesso si intende: la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate, l'ampiezza degli orari e i numeri di giorni di apertura dei *call center*, la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile.

8 Con qualità dei servizi si intende: i tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato da parte dell'operatore, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori.

disfazione dei clienti<sup>9</sup>, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita e da fornire uno stimolo basato sulle performance raggiunte dalle stesse aziende. Nella pubblicazione della graduatoria sono coinvolte le imprese, che partecipano alle indagini, con più di 50.000 clienti finali (elettrici e gas) e con una media giornaliera di chiamate uguale o superiore a 200. Gli Uffici dell'Autorità hanno conseguentemente definito e reso note le modalità di partecipazione e le istruzioni operative dell'indagine di soddisfazione dei clienti delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas che si sono rivolti ai *call center* per il primo e per il secondo semestre 2010.

Nel corso del 2010 sono stati intervistati 17.474 clienti per la

terza indagine e 18.705 clienti per la quarta indagine<sup>10</sup>.

Gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizi previsti dal TIQV si applicano invece a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e di gas. Per i venditori di minori dimensioni è prevista una disciplina semplificata, in considerazione del fatto che il cliente entra in contatto con questi soggetti tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Dall'1 gennaio 2010, con la delibera 11 novembre 2009, ARG/com 170/09, è previsto che il mancato rispetto per due semestri consecutivi di uno stesso standard generale costituirà presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

---

## Efficienza energetica negli usi finali

---

Il 2010 è stato il sesto anno di attuazione del meccanismo dei c.d. "certificati bianchi" o "Titoli di efficienza energetica" (TEE) e il primo anno del suo secondo periodo di attuazione (2010-2012). Il meccanismo è stato introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, che hanno affidato all'Autorità il compito di definirne e aggiornarne la regolazione attuativa,

gestirne l'attuazione, monitorarne i risultati e proporre modifiche o integrazioni della normativa, orientate ad aumentarne l'efficacia o a superare eventuali criticità.

Il sistema è stato oggetto di ulteriore revisione e aggiornamento nel 2007 e nel 2008, tramite il decreto ministeriale 21 dicembre 2007, il decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, e alcuni provvedimenti regolatori dell'Autorità finalizzati a risolvere le

---

<sup>9</sup> La soddisfazione dei clienti si valuta sottoponendo al giudizio degli intervistati, unitamente a un giudizio generale, sei fattori di qualità percepita: il tempo impiegato per trovare la linea libera, la semplicità del sistema di risposte automatiche che consente di parlare con l'operatore, il tempo di attesa per parlare con l'operatore, la cortesia degli operatori, la chiarezza delle risposte fornite, la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

<sup>10</sup> Le indagini sono condotte attraverso la metodologia del *call back* (ovvero di interviste a clienti e utenti delle aziende di vendita di energia che abbiano avuto esperienza diretta dell'utilizzo dei servizi erogati tramite *call center* nei giorni precedenti alla rilevazione) tramite interviste telefoniche gestite con il metodo CATI (*Computer assisted telephone interview*).

problematicità evidenziate nei primi anni di funzionamento. L'attività svolta dall'Autorità nel corso del 2010 è stata rivolta:

- all'attuazione del sistema, attraverso la valutazione, la certificazione e la verifica degli interventi presentati dagli operatori per l'ottenimento di TEE a certificazione dei risparmi energetici conseguiti; all'assegnazione e alla verifica di conseguimento degli obiettivi nazionali annuali fissati dal legislatore; all'erogazione dei relativi contributi tariffari ai distributori adempienti; all'apertura di procedimenti sanzionatori nei confronti dei distributori inadempienti;
- al monitoraggio dei risultati conseguiti, anche attraverso la raccolta di nuovi dati; allo sviluppo e all'implementazione di nuovi strumenti di analisi;
- all'aggiornamento e all'integrazione della regolazione;
- alla partecipazione a gruppi di lavoro in sede internazionale (Unione europea, Agenzia internazionale per l'energia, *Council of European Energy Regulators* – CEER, *International Confederation of Energy Regulators* – ICER e altri Paesi extra europei) in materia di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali, di strumenti regolatori e di certificati bianchi.

---

## Attività di regolazione

---

---

Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori nell'anno 2011

---

Con la delibera 22 novembre 2010, EEN 18/10, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo ai distributori obbligati per l'anno 2011, ossia ai distributori di energia elettrica e di gas naturale con le reti di distribuzione dei quali erano connessi almeno 50.000 clienti

finali, al 31 dicembre 2009.

In applicazione dei criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale, individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e dei dati comunicati dai distributori stessi in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 5,3 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 12 distributori di energia elettrica (per un totale di 3,1 Mtep) e 53 di gas naturale (per un totale di 2,2 Mtep).