

La delibera dell'Autorità ha previsto le modalità di comunicazione, da parte degli esercenti la vendita, della cessazione del servizio di tutela individuale transitorio nei confronti dei clienti finali diversi dai clienti vulnerabili. Tali clienti corrispondevano a quelli per i quali era stato mantenuto, in via transitoria, un obbligo, posto in capo all'esercente la vendita, di offrire contratti di fornitura per clienti finali idonei che non avessero mai esercitato le prerogative dell'idoneità e di continuare ad applicare le condizioni economiche di fornitura stabilite dall'Autorità, fintanto che tali clienti non avessero concluso un nuovo contratto sul mercato libero. In particolare, contestualmente all'introduzione della tutela individuale era stata anche prevista l'applicazione transitoria fino:

- al 30 settembre 2009, per i clienti con consumi superiori a 200.000 S(m³)/anno;
- al 30 settembre 2010, per i clienti con consumi inferiori a 200.000 S(m³)/anno, prorogata al 30 settembre 2011 con la delibera 6 maggio 2010, ARG/gas 64/10.

Servizio di ultima istanza – Individuazione dei fornitori di ultima istanza

I criteri e le modalità per la fornitura del gas naturale nell'ambito del servizio di fornitura di ultima istanza (FUI) sono stati definiti sulla base di quanto previsto dal decreto legislativo n. 93/11 e dal decreto ministeriale 29 luglio 2011. Nel dettaglio, tali criteri prevedono che l'erogazione:

- avvenga a condizioni che incentivino la ricerca di un nuovo fornitore sul mercato;
- riguardi tutti i clienti vulnerabili che rimangono senza fornitore per cause indipendenti dalla loro volontà.

Per quanto riguarda le modalità di selezione, il decreto legislativo n. 93/11 ha previsto che l'Autorità individui le aree geografiche di svolgimento del servizio FUI sulla base degli ambiti territoriali minimi di cui al decreto del Ministero dello sviluppo economico

19 gennaio 2011, e che le sopra menzionate aree geografiche possano essere aggregate per garantire sicurezza e/o economicità del servizio di ultima istanza.

Con la delibera 4 agosto 2011, ARG/gas 116/11, sono state stabilite le modalità di individuazione, nonché le modalità di erogazione, del servizio di ultima istanza sulla base dei criteri definiti dal citato contesto normativo. In particolare, il provvedimento ha definito una procedura di selezione dei FUI in continuità con le precedenti modalità di individuazione, circoscrivendo cinque aree geografiche per la selezione dei FUI relativi all'anno termico 2011-2012. Ai fini della selezione, la citata delibera emana indirizzi per l'Acquirente unico, quale soggetto preposto dal decreto per lo svolgimento delle aste, definendo gli obblighi e i tempi per la selezione dei FUI; essa definisce inoltre i requisiti minimi per la partecipazione alle procedure, nonché le garanzie finanziarie, sia con riferimento alla partecipazione alla procedura sia in caso di aggiudicazione. Infine è previsto che le offerte debbano essere relative alla variazione del corrispettivo per la commercializzazione all'ingrosso (CCI) delle condizioni economiche di fornitura precisate dal TIVG, e prevedendo la possibilità di partecipare indicando il quantitativo minimo che si intende erogare in qualità di FUI.

Ai sensi del citato provvedimento, l'Acquirente unico, successivamente alla pubblicazione sul proprio sito internet del regolamento per le procedure, ha effettuato la selezione dei soggetti e ha pubblicato l'avviso sugli esiti della procedura di individuazione dei fornitori di ultima istanza del gas naturale per l'anno termico 2011-2012. In particolare, per ciascuna macroarea è stata pubblicata la graduatoria con i nominativi degli esercenti individuati come FUI e il relativo quantitativo annuo di gas offerto (Tav. 4.1).

Rispetto alle modalità di erogazione del servizio di ultima istanza, la delibera ARG/gas 116/11 ha altresì previsto le condizioni economiche e contrattuali del servizio. In particolare, le condizioni economiche sono fissate in modo tale che, decorso un determinato periodo, i clienti finali siano tenuti a pagare, oltre a quanto stabilito per il servizio di tutela, anche il valore offerto dai FUI in sede di procedure concorsuali ai fini dell'aggiudicazione del servizio.

4. La tutela individuale, ai sensi del Titolo II del TIVG, riguardava i clienti che non avevano mai stipulato un contratto con un esercente la vendita diverso da quello storico (intendendosi per esercente la vendita storico il soggetto e la società subentranti con i quali il cliente finale ha necessariamente concluso il contratto di fornitura prima dell'1 gennaio 2003), oppure che non avevano mai stipulato un contratto a condizioni economiche e di fornitura diverse da quelle fissate dall'Autorità, con l'esercente la vendita storico o con altro esercente.

AREA GEOGRAFICA	N.	OPERATORE	QUANTITÀ (m ³)
Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria	1	Eni	30.000.000
	2	Enel Energia	30.000.000
Lombardia	1	Eni	30.000.000
	2	Enel Energia	30.000.000
Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna	1	Eni	30.000.000
Toscana, Umbria e Marche	1	Eni	30.000.000
Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata, Lazio, Campania, Calabria e Sicilia	1	Eni	30.000.000
	2	Enel Energia	30.000.000

TAV. 4.1

Fornitori di ultima istanza individuati per l'anno termico 2011-2012

Servizio di ultima istanza – Servizio di default

Il servizio di *default* è un servizio di ultima istanza aggiuntivo, previsto peraltro anche dal decreto legislativo n. 93/11, principalmente finalizzato a garantire il bilanciamento della rete di distribuzione per i prelievi effettuati da un cliente senza un venditore. L'art. 7, comma 4, lettera c), del decreto legislativo n. 93/11, stabilisce infatti che nei casi in cui un cliente finale si trovi senza un fornitore di gas naturale e non sussistono i requisiti per l'attivazione del FUI, il distributore territorialmente competente garantisce il bilanciamento della propria rete in relazione al prelievo presso tale punto per il periodo in cui non sia possibile la sua disalimentazione fisica, secondo modalità e condizioni definite dall'Autorità.

L'istituzione del servizio di *default*, previsto con la delibera 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, ha la finalità di permettere il completamento della disciplina in materia di corretta attribuzione dei prelievi nel settore del gas naturale. In particolare, la delibera in oggetto ha disciplinato l'erogazione del servizio di *default* differenziando la regolazione del servizio tra:

- i clienti finali non morosi;
- i clienti finali morosi.

Nel caso dei clienti finali non morosi, è stata definita la disciplina di dettaglio, ulteriormente differenziata tra i clienti finali aventi diritto al FUI e gli altri clienti finali. Tale disciplina riguarda:

- l'attivazione, la durata e i casi di cessazione del servizio di *default*. Nello specifico, la durata è fissata in un termine massimo di sei mesi ed è altresì previsto che, successivamente

alla scadenza dei sei mesi, il distributore applichi la regolazione relativa alla morosità del cliente finale provvedendo alla sospensione del punto, se attuabile;

- le condizioni da applicare ai clienti finali, pari sia alle condizioni economiche fissate dall'Autorità incrementate di una specifica componente a remunerazione dei costi di approvvigionamento sostenuti per i clienti finali non aventi diritto al FUI, sia alle condizioni economiche applicate nell'ambito del FUI per i clienti aventi diritto a tale servizio di ultima istanza;
- le condizioni contrattuali cui hanno diritto i clienti, evidenziando obblighi minimi e specificando che al servizio di *default* non si applica la disciplina relativa alla qualità commerciale;
- le modalità di approvvigionamento per servire i clienti, disciplinando anche la procedura per approvvigionarsi nell'ambito del servizio di bilanciamento.

Con riferimento, invece, alle situazioni in cui il cliente finale è moroso, nei casi in cui non è possibile la chiusura del punto o l'intervento di interruzione non è tecnicamente fattibile, il servizio di *default* viene attivato se tale cliente rimane senza un fornitore, a seguito della risoluzione del contratto del venditore. In questi casi la delibera in oggetto prevede che il servizio si distingua per i seguenti aspetti:

- la durata fissata, nel caso di clienti disalimentabili, sino alla data di esecuzione della disalimentazione del punto di riconsegna. Su questo tema è previsto sia che il distributore ponga in essere tutte le attività necessarie per realizzare la disalimentazione fisica del punto di riconsegna oggetto del servizio, ivi incluse iniziative giudiziarie finalizzate a ottenere

l'esecuzione forzata della disalimentazione, sia che dopo sei mesi, se il punto non è ancora sospeso, l'impresa debba versare alla CCSE i ricavi relativi alle componenti di distribuzione. Nel caso di punti di riconsegna non disalimentabili, il servizio di *default* attivato per clienti morosi dura fino a che il punto non viene disattivato (su richiesta del cliente) o il cliente cambia fornitore;

- le condizioni di erogazione, stabilendo che le condizioni economiche applicate a tutti i clienti finali morosi siano pari alle condizioni economiche fissate dall'Autorità, incrementate di una specifica componente a remunerazione dei costi di approvvigionamento sostenuti.

Ai fini dell'erogazione del servizio, all'impresa di distribuzione deve essere garantita la copertura dei costi sostenuti, comprensivi di un'adeguata remunerazione. In tema di remunerazione l'Autorità ha definito i propri orientamenti con il documento per la consultazione 1 dicembre 2011, DCO 44/11. Nello specifico, il documento si è occupato della copertura dei costi sostenuti per i maggiori oneri sopportati dall'impresa ai fini dell'approvvigionamento del gas naturale necessario per l'erogazione del servizio, nonché ai fini della fatturazione dei clienti finali cui è erogato il servizio di *default*. Inoltre, sono stati indicati appositi orientamenti in tema di copertura degli oneri relativi alla morosità, con particolare riferimento ai clienti non disalimentabili, anche attraverso la definizione di appositi meccanismi perequativi che permettano la copertura degli oneri e l'anticipo dei crediti non riscossi.

Anche in considerazione delle difficoltà gestionali e operative manifestate dagli operatori, l'entrata in vigore della disciplina del servizio di *default*, inizialmente prevista per l'1 gennaio 2012, è stata prorogata con la delibera 29 dicembre 2011, ARG/gas 207/11, all'1 maggio 2012.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Completamento della disciplina relativa alla morosità gas

La delibera ARG/gas 99/11 ha altresì approvato uno specifico *Testo integrato della morosità gas* (TIMG) al fine di completare l'attuale regolazione in tema di morosità nel settore del gas naturale e di omogeneizzare tale disciplina tra i settori elettrico e gas. Con il

TIMG viene disciplinata e completata la regolazione del servizio di distribuzione e di vendita, distinguendo i casi di morosità di un cliente finale titolare di un punto di riconsegna disalimentabile rispetto a quelli di un cliente finale titolare di un punto di riconsegna non disalimentabile.

Gli interventi prevedono la definizione puntuale delle tempistiche e delle modalità di esecuzione delle prestazioni funzionali e conseguenti alla sospensione della fornitura, nonché gli obblighi dei diversi operatori coinvolti e gli impatti sul cliente finale. Nello specifico, tali previsioni vengono disciplinate differenziando i casi di chiusura del punto di riconsegna per morosità, che prevede la chiusura e la sigillatura della valvola di intercettazione nel misuratore del cliente finale, e i casi in cui la chiusura non risulta possibile ma può essere effettuato l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, intervento che prevede l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale e risulta in genere più oneroso. Nei casi di un cliente non disalimentabile, il TIMG si sostanzia nella regolazione relativa alla costituzione in mora e alla possibilità per il venditore di effettuare la cosiddetta "cessazione amministrativa per morosità", che permette al medesimo venditore di non essere più responsabile dei prelievi di quel punto.

La predisposizione del TIMG ha reso necessaria la modifica anche di altri provvedimenti vigenti. In particolare, con la delibera ARG/gas 99/11 è stata modificata la delibera 29 luglio 2004, n. 138/04, anche al fine di tenere conto delle limitazioni introdotte in fase di attivazione di clienti morosi che non hanno pagato gli oneri relativi all'intervento di interruzione dell'alimentazione, dell'introduzione dello *switching* con riserva, nonché dell'introduzione della disciplina relativa alla "cessazione amministrativa per motivi diversi dalla morosità", finalizzata a regolare le modalità con cui l'utente del servizio (di distribuzione), a seguito della risoluzione del contratto di vendita con il cliente finale, richiede di non avere più la responsabilità di prelievo relativamente a tale cliente. Inoltre, il provvedimento ha apportato alcune modifiche anche alla disciplina della morosità per il settore elettrico, con la principale finalità di omogeneizzare la regolazione dei due settori. In particolare, è stata introdotta una comunicazione all'impresa distributrice in caso di risoluzione del contratto di vendita per morosità, finalizzata allo *switching out* dal punto di dispacciamento dell'utente, in analogia alla cessazione amministrativa per morosità prevista dal TIMG per il settore del gas naturale.

Gas diversi: riforma delle attuali modalità di determinazione delle condizioni economiche

Con la delibera 21 settembre 2011, ARG/gas 124/11, l'Autorità ha provveduto a modificare l'attuale disciplina dell'attività di vendita al dettaglio di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti canalizzate. La delibera ha fatto seguito al documento per la consultazione 16 giugno 2011, DCO 23/11, con il quale l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti sul tema.

In particolare, con la citata delibera sono state implementate le modifiche in materia di definizione e aggiornamento delle componenti delle condizioni economiche relative a:

- l'elemento a copertura dei costi di approvvigionamento della materia prima (QEPROPMC);
- la componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio (QVD).

Con riferimento all'elemento QEPROPMC è stata prevista la modifica, a partire dall'1 ottobre 2011, della periodicità di aggiornamento da trimestrale a mensile, utilizzando le quotazioni internazionali del propano relative al mese precedente la data di aggiornamento. Inoltre, coerentemente agli orientamenti del DCO 23/11, è stata rimossa la soglia di invarianza del 5%, al fine di rendere i prezzi applicati ai clienti finali maggiormente in linea con i costi di approvvigionamento sostenuti dall'esercente.

Con riferimento alla componente QVD, la citata delibera prevede l'introduzione, a partire dall'1 gennaio 2012, di un livello non differenziato per ambito territoriale, determinato sulla base di dati analoghi a quanto previsto per la quantificazione della corrispondente componente del gas naturale, anche in considerazione delle difficoltà emerse, in termini di disponibilità e significatività, dall'analisi dei dati di bilancio trasmessi per il 2009 dagli esercenti del settore dei gas diversi. Inoltre, per tale componente è stata mantenuta, con riferimento al GPL, l'attuale articolazione in sola quota variabile mentre, con riferimento ai gas manifatturati, in relazione alla estrema variabilità dei consumi

medi per cliente dovuta al diverso potere calorifico, è stata prevista l'introduzione di una sola quota fissa, espressa in euro/punto di riconsegna/anno.

Infine la delibera ARG/gas 124/11 ha rinviato a successivo provvedimento la quantificazione del livello e del relativo aggiornamento dell'elemento a copertura dei costi di trasporto (componente QTCAi) e altri costi, al fine di permettere un'apposita richiesta dati agli esercenti la vendita. A seguito della raccolta di dati, l'Autorità ha provveduto alla revisione della componente QTCAi con la delibera 22 dicembre 2011, ARG/gas 193/11, modificando sia il livello iniziale della QTCAi sia le modalità di aggiornamento.

Con riferimento al primo aspetto, poiché i dati di *unbundling* trasmessi dagli esercenti e a disposizione dell'Autorità non consentono di estrarre informazioni attendibili circa i costi delle diverse attività svolte dal medesimo esercente, si è proceduto a calcolare sia il livello iniziale sulla base della differenza tra la componente materia prima CMPi di ciascun ambito tariffario, così come risultante dalle fatture di approvvigionamento relative al mese di gennaio 2011, sia il valore dell'elemento QEPROPMC in vigore alla medesima data. Dall'analisi dei dati inviati dagli esercenti è stato determinato il suddetto livello della QTCAi, il cui valore è stato opportunamente corretto al fine di considerare l'incremento medio dei valori dell'elemento QEPROPMC, calcolati con la nuova metodologia di cui alla delibera ARG/gas 124/11, rispetto ai valori della medesima componente calcolati con la precedente metodologia.

Con riferimento alle modalità di aggiornamento è stato previsto un criterio che tenga in conto, per il 50%, della variazione del tasso medio annuo dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati e, per il 50%, dell'andamento del tasso di variazione del prezzo del gasolio per mezzi di trasporto, entrambi rilevati dall'Istat. Tale modalità di aggiornamento permette infatti di tener conto della peculiarità del cosiddetto "trasporto secondario", svolto esclusivamente su gomma e pertanto caratterizzato da costi legati all'andamento dei prezzi dei carburanti.

Mercato elettrico e del gas

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Sistema informativo integrato

Con il documento per la consultazione 15 settembre 2011, DCO 35/11, l'Autorità ha delineato le modalità di avvio dell'operatività del Sistema informativo integrato (SII), sulla base dei criteri generali definiti con la delibera 17 novembre 2010, ARG/com 201/10. L'Autorità ha previsto un percorso di attuazione articolato in tre fasi, che contempla l'individuazione dei dati e delle informazioni che andranno a costituire il Registro centrale ufficiale (RCU), ossia la banca dati dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale, nonché la successiva graduale definizione di tutti i processi e dei nuovi servizi resi disponibili tramite il sistema.

In particolare, nella prima fase di attuazione, il cui scopo è quello di creare il nucleo dell'RCU, tutti i soggetti interessati (imprese distributrici, utenti del dispacciamento ecc.) provvederanno ad accreditarsi al SII e a effettuare le prime comunicazioni ufficiali rendendo disponibili alcune nuove funzionalità; tra queste il cosiddetto "servizio di *pre-check*", ossia l'attività di verifica, per conto di un'impresa di vendita interessata a chiedere lo *switching* presso un determinato punto di prelievo, sia dell'abbinamento tra i dati identificativi del punto di prelievo e quelli del cliente finale, sia dello stato di attivazione del punto.

Nelle successive fasi tutti i principali processi caratterizzati dall'interazione tra venditore e impresa distributtrice saranno ridefiniti in un'ottica centralizzata, così da consentirne la gestione attraverso il SII, inizialmente ancora con l'ausilio di alcune comunicazioni dirette tra venditori e imprese di distribuzione e, da ultimo, in modo perfettamente autonomo.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Allineamento dei dati

L'esigenza di razionalizzare e irrobustire le procedure di *switching* e gli altri processi che vedono il coinvolgimento dei diversi operatori ha portato l'Autorità a effettuare gli interventi previsti con la delibera 27 ottobre 2011, ARG/com 146/11, in tema di:

- allineamento dei dati contenuti nella banche dati di operatori diversi (impresa di distribuzione e venditore), dati principalmente funzionali allo *switching*;
- modifica, con esclusivo riferimento al settore del gas naturale, dei dati che il venditore deve indicare nell'ambito della richiesta di *switching*.

Gli interventi relativi all'allineamento dei dati risultano inoltre funzionali all'implementazione ordinata ed efficiente del SII, di cui alla delibera ARG/com 201/10. La citata delibera ha previsto sia la definizione di un primo allineamento di dati, relativo a quelli non inclusi nei flussi attualmente in essere, nel quale l'esercente la vendita comunica i dati alle imprese distributtrici e queste aggiornano le informazioni disallineate nei propri registri, sia una successiva fase di continua convergenza di tali dati, attraverso l'introduzione di obblighi che consentano di registrarne le eventuali modifiche.

Rispetto al quadro sopra descritto sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni da parte degli operatori – in particolare imprese di distribuzione – evidenzianti la necessità di provvedere alla completa standardizzazione dei flussi funzionali all'attività di primo allineamento. Al fine della predisposizione delle istruzioni

operative di dettaglio relative ai flussi di primo allineamento e della successiva fase di implementazione dei sistemi informativi da parte degli operatori, l'Autorità ha ritenuto necessario disporre la sospensione dei termini previsti dalla delibera ARG/com 146/11, per il completamento dell'attività di primo allineamento e in attesa delle suddette istruzioni operative, oltre che della contestuale ridefinizione del calendario di adempimenti.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Modifiche alla procedura di switching

Con la delibera 29 dicembre 2011, ARG/elt 210/11, in attuazione del decreto legislativo n. 93/11, l'Autorità ha previsto che qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore di energia elettrica oppure di gas, l'operatore o gli operatori interessati effettuino tale cambiamento entro tre settimane, assicurando comunque che l'inizio della fornitura coincida con il primo giorno del mese.

Le modalità applicative di tale principio saranno definite nell'ambito del procedimento avviato con la delibera 23 settembre 2009, ARG/com 134/08, al fine di rendere tale disposizione efficace a partire dal momento in cui il processo di *switching*, nei settori dell'energia elettrica e del gas, sarà gestito in forma definitiva tramite il SII.

Sullo stesso tema, con riferimento al settore del gas naturale, la già citata delibera ARG/com 146/11 ha modificato le informazioni funzionali al processo di *switching*, al fine di renderne più efficiente la gestione e di uniformare la disciplina tra il settore del gas e quello dell'energia elettrica, prevedendo che la richiesta formulata all'impresa distributrice debba contenere l'indicazione del solo codice PDR (codice del punto di prelievo) e degli estremi fiscali del titolare del punto di riconsegna. L'entrata in vigore di tali nuove disposizioni sarà successiva all'esito del processo di allineamento dei dati, definito dalla medesima delibera.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e di attivazioni non richiesti

Nel corso del 2011 l'Autorità, tra le linee di azione a tutela dei consumatori e dei clienti finali, ha attribuito un ruolo prioritario al contrasto del fenomeno dell'attivazione non richiesta di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, già oggetto di

numerose segnalazioni e reclami inviati all'Autorità e allo Sportello per il consumatore di energia (Sportello), nonché segnalato dal Presidente in occasione della presentazione della precedente *Relazione Annuale*, quale «*fenomeno particolarmente odioso perché più di altri contiene un esplicito elemento di malafede e di frodolenza che rende il consumatore diffidente nei confronti del mercato libero e delle imprese che vi operano*».

I reclami dei clienti finali hanno riguardato l'effettiva sottoscrizione del contratto o la veridicità delle sottoscrizioni apposte dai clienti finali, ovvero la mancata presa d'atto, da parte dell'esercente la vendita, del diritto di ripensamento esercitato nei termini prescritti dalla normativa; in altri casi la denuncia ha riguardato l'attività scorretta degli operatori commerciali che hanno fornito al contraente informazioni non veritiere, finalizzate a carpire la firma del contratto da parte del cliente finale. Le doglianze hanno riguardato sia la fase di contatto con il cliente finale da parte dell'esercente la vendita al fine di concludere un contratto, sia la fase successiva, relativa alla difficoltà per la vittima di tali pratiche a rientrare nel contratto di fornitura effettivamente prescelto.

Con il provvedimento 21 luglio 2011, VIS 76/11, l'Autorità ha dato inizio a un'attività di ricognizione volta ad acquisire ulteriori informazioni sulla problematica in oggetto e ad avviare un più ampio coinvolgimento delle parti interessate, con lo scopo di individuare e, ove possibile, condividere, le soluzioni più efficaci.

A tal fine l'Autorità ha svolto nei mesi di settembre e ottobre 2011 audizioni di associazioni di consumatori domestici e non domestici, di imprese esercenti la vendita di energia elettrica e/o di gas naturale e di associazioni rappresentative delle medesime imprese, in cui i soggetti auditi sono stati invitati a illustrare, oltre alle principali criticità riscontrate in tema di contratti non richiesti, anche eventuali proposte per limitare il fenomeno.

In esito alle audizioni di cui al precedente punto, sono emerse quali possibili linee di intervento, da un lato, l'ulteriore rafforzamento degli adempimenti dei venditori in sede di conclusione del contratto col cliente finale, al fine di prevenire il fenomeno; dall'altro lato, la definizione di una specifica procedura di gestione delle controversie in materia, nonché di misure volte a rimuovere gli effetti dei contratti non richiesti, ripristinando per quanto possibile la situazione precedente l'attivazione non richiesta.

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di contratti e di attivazioni non richiesti, avviato con la delibera 15 dicembre 2011, ARG/com 185/11, l'Autorità ha quindi

diffuso in data 15 dicembre 2011 il documento per la consultazione DCO 46/11; con esso ha formulato i propri orientamenti in merito all'adozione di misure di carattere preventivo e ripristinatorio, a beneficio almeno dei clienti finali del servizio elettrico aventi diritto alla fornitura a condizioni tutelate.

L'azione dell'Autorità è stata ulteriormente approfondita nel

corso del 2012 con una seconda fase di consultazione focalizzata solo sulla definizione delle procedure per il ripristino delle condizioni di fornitura precedenti l'attivazione non richiesta, con la diffusione del documento per la consultazione 8 marzo 2012, DCO 85/2012/R/com.

La fase di consultazione si è chiusa il 30 marzo.

Iniziative per sviluppare la consapevolezza dei consumatori

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

Per fare fronte alla crescente richiesta di informazioni sui mercati liberalizzati dell'energia e all'aumento del numero delle segnalazioni dei clienti, l'Autorità ha attivato, già dal luglio 2007, un servizio telefonico di informazioni. Successivamente, con la delibera 14 maggio 2008, GOP 28/08, ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia; la gestione dello Sportello è stata affidata in avvalimento all'Acquirente unico sia ai sensi della delibera 4 agosto 2009, GOP 35/09, sia sulla base di quanto previsto dall'art. 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99, secondo cui 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 14 novembre 1985, n. 481.

Il servizio telefonico di informazioni è pertanto confluito nello Sportello, che svolge le proprie attività mediante il medesimo *call center*, nonché mediante l'Unità reclami per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di informazioni scritte inviate dai clienti (per un'analisi di dettaglio sull'attività dell'Unità reclami nel corso del 2011 si rinvia più oltre).

Il *call center* fornisce ai clienti finali informazioni generali sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, sulla regolazione introdotta dall'Autorità, nonché sull'eventuale reclamo o segnalazione inviato e sui diritti dei consumatori; inoltre esso diffonde informazioni sulle iniziative a favore dei clienti in

generale o di loro particolari categorie, poste in essere dall'Autorità anche in collaborazione con altri soggetti istituzionali (si pensi al bonus gas e al bonus elettrico, all'assicurazione gas ecc.).

Per quel che riguarda l'attività svolta dal *call center* dall'1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011, si fa riferimento alla tavola 4.2 e alla tavola 4.3. In particolare, confrontando i dati relativi all'anno solare 2011 con quelli dell'anno 2010, si nota una flessione del numero di chiamate pervenute in orario di servizio da 645.632 a 597.221, con un decremento del 7%.

Riguardo all'attività svolta, anche nel corso del 2011 il *call center* ha rispettato gli standard di qualità previsti per i *call center* dei venditori di energia elettrica e gas dalla delibera dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, ottenendo i seguenti risultati: accessibilità del servizio 100% (standard minimo richiesto: 90%); tempo medio di attesa 85 secondi (standard richiesto: inferiore a 240 secondi); livello di servizio: 91% (standard minimo richiesto: 80%). Rispetto all'anno solare precedente si riscontrano miglioramenti in ciascuno dei tre livelli effettivi indicati e i risultati raggiunti sono confermati anche per il primo trimestre del 2012. Per quel che riguarda la *customer satisfaction* legata all'iniziativa cosiddetta "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della funzione pubblica, nel periodo 1 gennaio 2011 – 31 dicembre 2011 i clienti che si sono rivolti al *call center* dello Sportello hanno valutato il servizio buono nell'84% dei casi, sufficiente nel 12% dei casi e non soddisfacente nel 4% dei casi (valutazione espressa dal 41,9% delle persone che hanno chiamato durante l'orario di servizio).

	PERVENUTE (ORE 8-18)	CHIAMATE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	CHIAMATE GESTITE			ABBANDONATE SENZA RISPOSTE OPERATORE	ATTESA MEDIA (secondi)	MEDIA CONVERSATA (secondi)
				CON OPERATORE	CON RISPONDITORI AUTOMATICI	TOTALI			
I trim. 2010	118.779	7.549	126.328	67.325	41.386	108.711	10.068	35	161
II trim. 2010	136.906	5.916	142.822	129.940	4.055	133.995	6.966	71	162
III trim. 2010	183.575	15.222	198.797	161.135	4.233	165.368	22.440	109	157
IV trim. 2010	206.372	24.637	231.009	186.541	6.028	192.569	19.831	90	185
TOTALE 2010	645.632	53.324	698.956	544.941	55.702	600.643	59.305	76	166
I trim. 2011	222.278	29.334	251.612	197.245	8.374	205.619	25.033	145	219
II trim. 2011	163.497	25.024	188.521	153.028	17.723	170.751	10.469	80	197
III trim. 2011	104.491	13.978	118.469	96.991	7.421	104.412	7.500	70	202
IV trim. 2011	106.955	14.951	121.906	96.750	7.877	104.627	10.205	79	184
TOTALE 2011	597.221	83.287	680.508	544.014	41.395	585.409	53.207	94	200
I trim. 2012	124.001	17.747	141.748	112.842	8.862	121.704	1.750	84	176
TOTALE	2.609.707	290.969	1.521.212	2.290.752	203.056	2.493.808	2.26.774	85	183

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

TAV. 4.2

Chiamate pervenute
al call center dello Sportello
per il consumatore
di energia

	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI	MERCATI	RECLAMI	ASSICURAZIONE GAS
I trim. 2010	32.910	24.308	11.038	11.004	19.556	0
II trim. 2010	50.159	20.285	29.114	10.778	19.604	0
III trim. 2010	80.114	20.382	22.388	12.230	26.021	0
IV trim. 2010	102.451	30.375	17.204	9.037	24.962	2.512
TOTALE 2010	265.634	95.350	79.744	43.049	90.143	2.512
I trim. 2011	98.783	46.828	11.701	8.530	29.143	2.260
II trim. 2011	75.686	35.571	6.759	6.859	26.354	1.799
III trim. 2011	42.393	24.045	4.104	5.431	19.555	1.463
IV trim. 2011	38.286	22.145	5.097	6.746	22.685	1.791
TOTALE 2011	255.148	128.589	27.661	27.566	97.737	7.313
I trim. 2012	47.357	25.446	5.371	6.877	26.014	1.777
TOTALE	568.139	249.385	112.776	77.492	213.894	11.602

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

TAV. 4.3

Principali argomenti
delle chiamate gestite
con operatore dal call center
dello Sportello
per il consumatore di energia

Per quel che riguarda il numero delle chiamate pervenute allo Sportello, ferma restando una tendenza di massima, riguardante tutti gli argomenti, verso la diminuzione soprattutto a partire dal terzo trimestre 2011, la flessione ha interessato principalmente il numero di telefonate aventi a oggetto i bonus gas ed elettricità, così come, in parte, i reclami. Una riduzione altrettanto significativa ha riguardato, già a partire dal II trimestre del 2011, le telefonate relative ai prezzi biorari, probabilmente a seguito dell'assimilazione da parte dei clienti delle precedenti novità in materia. La diminuzione delle chiamate, invece, è stata più ridotta con riferimento al mercato e alle liberalizzazioni.

Strumenti di confronto dei prezzi per i servizi elettrico e gas

La legge n. 481/95 affida all'Autorità, tra l'altro, il compito 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 finali. In attuazione del dettato normativo, con la delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, l'Autorità ha previsto l'attivazione e la pubblicazione nel proprio sito internet di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas rivolte ai clienti domestici del

mercato libero (Trova offerte).

Il Trova offerte è stato pubblicato a partire dall'aprile 2009 con funzionalità limitate alla ricerca di offerte per la fornitura di energia elettrica; nell'aprile 2010 la ricerca è stata estesa alle offerte per la fornitura di gas naturale e alle offerte congiunte di energia elettrica e gas.

Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che aderiscono volontariamente al sistema; per il servizio elettrico, l'adesione è riservata ai soggetti già iscritti all'elenco delle imprese che soddisfano i requisiti di affidabilità stabiliti dall'Autorità, istituito con la delibera 11 giugno 2007, n. 134/07, e pubblicato nel sito internet dell'Autorità.

Il sistema conta attualmente 21 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 maggioritaria del mercato libero domestico. A partire dalla data di prima pubblicazione del sistema, si è rilevata una media di circa 1.200 accessi/giorno al sistema, con numerosi picchi giornalieri superiori ai 5.000 accessi.

Tra le offerte pubblicate, per la maggior parte valide su tutto il territorio nazionale, prevalgono quelle a prezzo "bloccato", per le quali i corrispettivi per la componente energia non variano per almeno un anno. Seguono per numerosità le offerte a sconto sul valore del corrispettivo per la componente energia aggiornato trimestralmente dall'Autorità; altre offerte prevedono l'applicazione di un corrispettivo unico, comprensivo delle componenti di vendita e di quelle di rete (prezzo "tutto compreso"), o corrispettivi per la componente energia indicizzati secondo criteri definiti autonomamente dall'impresa.

Per ricerche effettuate nel mese di marzo 2012 utilizzando il profilo di consumo medio del cliente domestico tipo¹, nelle maggiori città italiane risultano visualizzate oltre 30 offerte per il servizio elettrico, in prevalenza a prezzo bloccato, con potenziali risparmi calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte fino a di oltre 130 €/anno (-24%) rispetto all'offerta meno economica. Per il servizio gas risultano visualizzate oltre 15 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con potenziali

risparmi calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte fino a circa 250 €/anno (-18%) rispetto all'offerta meno economica. La ricerca per offerte congiunte visualizza due o tre risultati, con molte località in cui offerte di questo tipo non sono disponibili; la spesa annua associata all'offerta congiunta più economica risulta comunque normalmente superiore, di circa 190 €/anno (+12%), 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.

Nella seconda metà del 2011 l'Autorità ha svolto un'indagine demoscopica allo scopo di rilevare le aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti del Trova offerte e di individuare possibili interventi in grado di accrescerne la fruibilità e l'efficacia nella promozione della concorrenza. L'indagine ha incluso un modulo qualitativo (interviste in profondità con *browsing* assistito) e moduli quantitativi *on line* (questionari con metodo CAWI).

Dai primi risultati dell'indagine emerge che il profilo di utenza del Trova offerte è prevalentemente maschile, con età media di 45 anni e livello di istruzione medio-alto; la maggior parte degli utenti raggiunge il sito cercando su internet in modo generico o tramite motori di ricerca; un ruolo non trascurabile è inoltre ascrivibile al passaparola.

In termini generali, il Trova offerte risulta apprezzato dagli utilizzatori: la performance dello strumento è valutata positivamente e la maggior parte degli utenti dichiara di aver raggiunto i risultati attesi dalla ricerca. Il giudizio degli utenti sull'usabilità del sistema è fondamentalmente positivo, mentre il giudizio relativo alla facilità di comprensione dei contenuti, pur positivo, sconta la scarsa familiarità con termini e concetti di natura tecnico-specialistica. L'indagine ha quindi consentito di individuare le principali direttrici di intervento che possono migliorare la fruibilità e l'efficacia del sistema, in termini sia di *usability* sia di semplificazione del percorso di ricerca e della terminologia utilizzata. Per quanto riguarda infine i possibili sviluppi del servizio, dall'indagine emerge una valutazione positiva circa l'eventuale attivazione di funzionalità che consentano agli utenti che lo desiderano di ricevere, in seguito a registrazione di un recapito di posta elettronica, informazioni personalizzate.

Rapporti con le associazioni dei consumatori

Protocollo di intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

I rapporti tra l'Autorità e le associazioni dei consumatori del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) si svolgono nell'ambito del 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, quali gli incontri periodici del forum dei consumatori. Il Protocollo di intesa indica quattro obiettivi: migliorare l'informazione dei clienti finali; promuovere l'educazione al consumo e la consapevolezza dei clienti finali in merito ai propri diritti e all'uso consapevole dell'energia; formare il personale delle associazioni dei consumatori; potenziare l'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie. Nel corso del 2011 sono state completate le attività connesse con l'attuazione del Protocollo di intesa attivate per il periodo 2009-2010, che hanno comportato:

- 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;
- l'elaborazione di una guida alla consultazione del sito internet dell'Autorità;
- il monitoraggio delle condizioni contrattuali per la fornitura di energia elettrica proposte nel mercato libero.

Le attività sono state svolte mediante il finanziamento di progetti rispondenti ai requisiti definiti dall'Autorità, realizzati con il coinvolgimento, complessivamente, di 13 associazioni del CNCU.

Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni

Nel corso del 2011 è proseguito lo svolgimento delle attività a vantaggio dei consumatori realizzate mediante progetti finanziati con l'impiego delle risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, come previsto dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008). I progetti proposti dall'Autorità con la delibera 16 ottobre 2009, GOP 44/09, e approvati dal Ministero dello sviluppo economico con decreto 23 dicembre 2009, comprendono:

- * progetti di conciliazione stragiudiziale (PCS), finalizzati sia 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, previste da appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni e imprese (PCS1), sia all'erogazione di contributi forfetari a favore delle associazioni stesse con riferimento alle conciliazioni andate a buon fine (PCS2);
- * progetti per la qualificazione degli sportelli delle associazioni (PQS), finalizzati alla qualificazione di sportelli territoriali delle associazioni di consumatori e di un *call center* informativo dedicato ai temi dell'energia;
- * progetti di divulgazione territoriale (PDT), finalizzati a promuovere 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 su tariffe sociali e prezzi biorari.

Il Ministero dello sviluppo economico ha complessivamente impegnato a tal fine, a favore della CCSE in quanto soggetto

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 Sm³/anno.

attuatore, la somma di 2.291.493 €. Essa 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.

I progetti PCS1 e PCS2 sono stati aggiudicati nel mese di luglio 2010, in seguito alla pubblicazione dei relativi bandi di gara curati dalla CCSE. La spesa prevista per finanziare i progetti PCS1 e PCS2 ammonta a 890.000 € (rispettivamente 500.000 € e 390.000 €); il termine per il completamento dei progetti, originariamente fissato al 31 dicembre 2011, è stato prorogato al 31 dicembre 2012 su proposta dell'Autorità, formulata con la delibera 27 ottobre 2011, VIS 98/11, e approvata dal Ministero dello sviluppo economico con decreto 5 dicembre 2011.

Le attività del progetto PCS1 sono state avviate nell'ottobre 2010 e sino al mese di dicembre 2011 risultano svolti 26 corsi di formazione e di aggiornamento che hanno interessato, complessivamente, oltre 450 partecipazioni da parte di personale delle associazioni dei consumatori. Su tale attività l'Autorità ha effettuato cinque ispezioni a campione, volte a verificare la rispondenza dei corsi alle specifiche previste dal bando di gara.

I contributi alle associazioni, relativi ai costi per le conciliazioni andate a buon fine (PCS2), ammontano complessivamente a circa 50.000 €, per 1.129 procedure rendicontate a tutto il 2011.

Il progetto PQS è stato aggiudicato nel mese di aprile 2011, in seguito alla pubblicazione dei relativi bandi di gara predisposti dalla CCSE sulla base degli indirizzi definiti dall'Autorità con la delibera 2 febbraio 2011, GOP 4/11, e approvati dall'Autorità medesima con la delibera 2 marzo 2011, GOP 12/11. La spesa prevista per finanziare i progetti PQS ammonta a 1.261.000,00 €. Il progetto vincitore, denominato "Energia: diritti a viva voce", coinvolge un gruppo di 17 associazioni di consumatori del CNCU, e propone, in conformità alle previsioni del relativo bando, la

realizzazione di quattro linee di attività:

- formazione del personale di sportello e *call center*, mediante tre corsi residenziali della durata complessiva di 30 ore ciascuno per la formazione di circa 100 sportellisti e operatori di *call center*;
- qualificazione di 45 sportelli fisici già attivi in altrettanti capoluoghi di provincia a copertura di 16 regioni;
- attivazione di un *call center* nazionale gratuito (numero verde);
- pubblicizzazione del progetto, mediante l'utilizzo di canali *free* (comunicati stampa, siti internet delle associazioni coinvolte, *blog* e *social network*), nonché produzione e diffusione di materiale informativo cartaceo.

L'attività di formazione del personale è stata completata nei mesi di giugno e luglio 2011. L'avvio del progetto tramite gli sportelli qualificati e l'attivazione del *call center* (numero verde 800.821212, operativo in orario 9.00-13.00/14.00-18.00 nei giorni lavorativi) sono quindi avvenuti l'1 settembre 2011, preceduti dall'emanazione di un comunicato stampa delle associazioni coinvolte. L'apertura degli sportelli, a partire dall'1 settembre 2011, si articola dal lunedì al venerdì per una durata totale di 24 ore.

L'attività degli operatori, svolta con l'ausilio di un sistema informatico di consultazione di FAQ, comporta anche la registrazione, l'analisi e il monitoraggio dell'assistenza prestata ai consumatori.

È stata inoltre realizzata un'applicazione (App) per i-phone e i-pad che consente di accedere a servizi quali l'elenco degli sportelli inclusi nel progetto, la comunicazione via e-mail con lo sportello prescelto, l'area FAQ e l'area informativa dedicata alla normativa di settore.

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

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali è stata introdotta con la delibera ARG/com 164/08 (TIQV). La disciplina prevede che gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizio si applichino 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 generalmente 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 sottoposte a una indagine sulla qualità dei servizi telefonici e sono coinvolte nella pubblicazione di una graduatoria comparativa semestrale, a condizione che abbiano una media giornaliera di chiamate ai propri *call center* uguale o superiore a 200.

Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali attualmente in vigore hanno il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e contemporaneamente venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività

degli operatori, in considerazione del fatto che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas sono libere.

Sono stati fissati dei livelli minimi – il cui rispetto è obbligatorio per tutte le aziende in relazione all'accessibilità al servizio, al tempo medio di attesa e al livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) – che hanno l'obiettivo di ridurre il fenomeno del mancato accesso ai *call center* a causa delle linee occupate, oltre che di limitare code di attesa per parlare con un operatore telefonico troppo elevate.

La tavola 4.4 riporta gli standard generali che devono essere rispettati per ogni indicatore dalle aziende.

Per quanto riguarda il livello di servizio, dai dati dichiarati dai venditori coinvolti nella pubblicazione comparativa emerge che la quasi totalità degli operatori ha rispettato lo standard generale relativo al livello di servizio.

Per quanto riguarda il tempo medio di attesa, la quasi totalità dei venditori coinvolti dalla pubblicazione comparativa si assestano

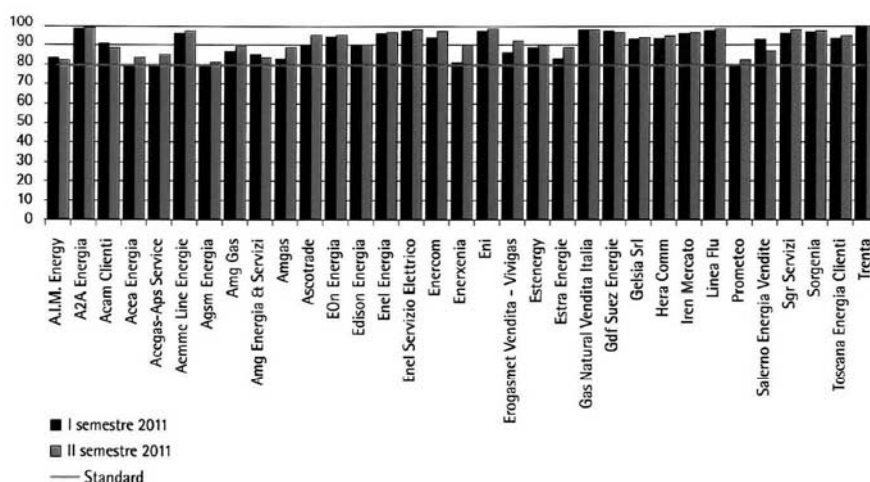
TAV. 4.4

Standard generali di qualità dei *call center*

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 sul numero di telefonate che arrivano ai <i>call center</i> per parlare con un operatore.	≥ 80%

FIG. 4.1

Livello di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2011



molto al di sotto dello standard fissato dall'Autorità (Fig. 4.2).

Nel corso del 2011, nei mesi di maggio e novembre sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità le graduatorie dei *call center*, così come previsto dal TIQV. Esse rappresentano la sintesi della verifica semestrale dei livelli effettivi della qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia, e sono strutturate sulla base di un punteggio globale denominato "IQT", calcolato tramite una serie di punteggi parziali assegnati ai singoli *call center*.

In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della graduatoria fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

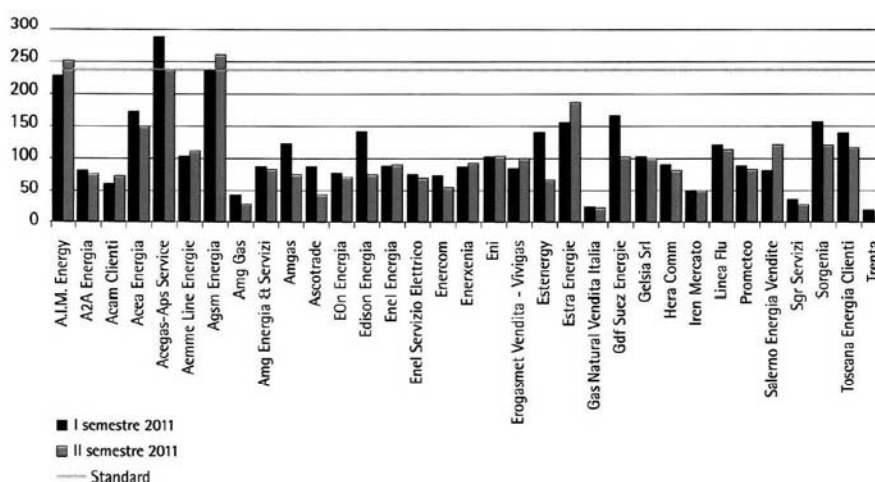
- accesso al servizio (PA); riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza

degli orari e numeri di giorni di apertura dei *call center*), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;

- qualità del servizio (PQ); valuta 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, 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;
- grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC); questo punteggio è ricavato da una indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel

FIG. 4.2

Tempo medio di attesa dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2011



richiamare un campione di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

La graduatoria consente una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita e uno stimolo al miglioramento basato sulla performance registrata dalle maggiori aziende di vendita.

I SEMESTRE 2011			II SEMESTRE 2011		
RANK	VENDITORE	PUNTEGGIO	RANK	VENDITORE	PUNTEGGIO
1	Enel Servizio Elettrico	97,5	1	Enel Servizio Elettrico	97,3
2	Enel Energia	93,3	2	Enel Energia	95,6
3	Eni	88,9	3	Eni	93,5
4	Linea Più	86,8	5	Trenta	89,2
5	Trenta	81,7	4	Linea Più	88,5
6	Sorgenia	81,3	7	E.On Energia	85,6
7	E.On Energia	79,8	6	Sorgenia	82,6
8	Hera Comm	78,4	12	Gas Natural Vendita Italia	81,6
9	SGR Servizi	78,3	8	Hera Comm	80,6
10	A2A Energia	77,6	10	A2A Energia	79,1
11	Gdf Suez Energie	77,0	9	SGR Servizi	79,0
12	Gas Natural Vendita Italia	76,5	11	Gdf Suez Energie	76,7
13	Toscana Energia Clienti	73,9	13	Toscana Energia Clienti	74,7
14	Enercom	72,3	15	Edison Energia	71,7
15	Edison Energia	72,2	17	Aemme Linea Energie	70,3
16	Amgas	72,1	19	Iren Mercato	68,0
17	Aemme Linea Energie	70,6	21	Estenergy	68,0
18	Enerxenia	67,2	23	Erogasmet Vendita - Vivigas	67,8
19	Iren Mercato	66,1	33	A.I.M. Energy	67,3
20	Ascotrade	66,1	28	Accea Energia	63,9
21	Estenergy	63,9	22	Amg Gas	63,4
22	Amg Gas	61,4	14	Enercom	63,1
23	Erogasmet Vendita - Vivigas	59,4	24	Gelsia	62,0
24	Gelsia	59,1	27	Acam Clienti	59,4
25	Amga Energia & Servizi	57,4	20	Ascotrade	57,6
26	Estra Energie	56,2	25	Amga Energia & Servizi	55,7
27	Acam Clienti	55,1	31	Agsm Energia	43,7
28	Accea Energia	54,6	29	Prometeo	43,4
29	Prometeo	52,7	32	Acegas-Aps Service	39,9
30	Salerno Energia Vendite	50,6	16	Amgas	39,8
31	Agsm Energia	50,5	18	Enerxenia	37,8
32	Acegas - Aps Service	47,4	26	Estra Energie	37,6
33	A.I.M. Energy	46,7	30	Salerno Energia Vendite ^(A)	-

(A) Nel precedente semestre non ha partecipato all'indagine sui call center.

TAV. 4.5

Aziende di vendita di energia elettrica e gas interessate alla pubblicazione comparativa nel I e nel II semestre 2011 (punteggio globale IQT)

Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori

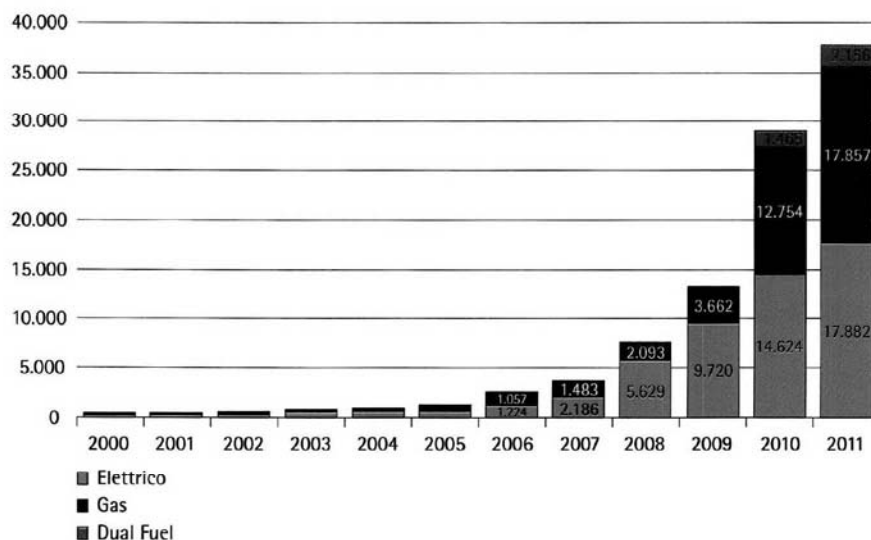
Secondo quanto previsto dalla delibera istitutiva GOP 28/08 e dal regolamento a essa allegato, lo Sportello svolge attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni, presentati da clienti finali e dalle loro associazioni rappresentative. Il servizio, attivo dall'1 dicembre 2009, è svolto in avvalimento da parte della società Acquirente unico. Tale assetto è confermato dalla previsione contenuta nell'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11, il quale ha stabilito che «l'Autorità per l'energia elettrica e il gas assicura il trattamento efficace dei reclami [e delle procedure di conciliazione] dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico». Il numero di "pratiche" (reclami, richieste di informazioni e segnalazioni), ricevute dallo Sportello nel corso del 2011,

ammonta a 38.361, con un aumento del 29% rispetto all'anno 2010. In particolare tale aumento, come meglio descritto di seguito, ha interessato in maniera considerevole le pratiche relative ai bonus (+132%), nello specifico riguardanti il bonus gas. Nel primo trimestre 2012 lo Sportello ha già aperto 10.458 nuove pratiche. Tale numero rappresenta il numero di fascicoli aperti dallo Sportello nel periodo, ma a fronte di ciascun fascicolo pervengono di norma allo Sportello più comunicazioni.

Lo Sportello svolge le attività di gestione dei reclami, istanze e segnalazioni, richiedendo agli esercenti le necessarie informazioni e fornendo ai clienti, alle loro associazioni rappresentative e agli esercenti, le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate. Lo Sportello trasmette alla Direzione consumatori dell'Autorità solo reclami compiutamente istruiti che devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità stessa.

FIG. 4.3

Andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni complessivamente ricevute dall'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia



Nella figura 4.3 è illustrato l'andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevute, prima dell'1 dicembre 2009, dall'Autorità e successivamente dallo Sportello. È evidente una significativa crescita, dovuta sia ai processi di liberalizzazione che notoriamente comportano un maggior numero di reclami, sia ai nuovi strumenti messi a disposizione dall'Autorità per la tutela e l'informazione dei clienti finali, nonché a una loro maggior consapevolezza circa i propri diritti. La tracciatura completa della tipologia di fornitura *dual fuel* è in atto solo dal 2010, a seguito della sempre maggior diffusione di tale tipologia di contratto.

Settore elettrico

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2011 e il 31 dicembre 2011, il totale delle comunicazioni è stato pari a 37.895; quelle relative al settore elettrico sono state 17.882 (circa il 47,2% del totale). Si rileva un lieve decremento rispetto al 2010, quando le medesime comunicazioni erano pari al 49,3% del totale. Mutamenti molto lievi hanno riguardato le proporzioni tra reclami (92,2%), le richieste di informazioni (7,7%) e le segnalazioni (0,1%). Per quanto riguarda le segnalazioni, il loro numero, anche in termini numerici e non solo percentuali, è comunque esiguo.

	2010		2011		I TRIM. 2012	
	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)
Reclami	13.439	26.383	16.496	34.799	5.418	10.048
Richieste di informazione	1.141	2.368	1.371	3.020	226	396
Segnalazioni	44	92	15	76	3	14
TOTALE COMUNICAZIONI	14.624	28.843	76	37.895	5.647	10.458

(A) Totale relativo a settore elettrico, gas e *dual fuel*.

TAV. 4.6

Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel 2010, nel 2011 e nel I trimestre 2012

Dall'analisi dei dati contenuti nella tavola 4.7 emerge che gli argomenti più frequenti delle comunicazioni ricevute nel 2011 sono i seguenti: fatturazione 3.853 (22%), mercato 3.307 (18%), bonus 6.039 (34%), contratti 2.133 (12%), allacciamenti 966 (5%), per un totale di 16.298 comunicazioni pervenute. In tali rapporti percentuali, rispetto al precedente anno 2010 si nota in particolare il considerevole aumento delle comunicazioni relative ai bonus, la diminuzione significativa di quelle inerenti all'argomento "mercato" e le lievi riduzioni di quelle riguardanti i contratti e le fatturazioni. Le comunicazioni sull'argomento "fatturazioni" interessano principalmente le problematiche relative alla corretta quantificazione dei consumi, alla periodicità di fatturazione e all'invio delle bollette; quelle inerenti all'argomento "mercato" afferiscono, invece, soprattutto alle problematiche che riguardano l'effettivo rispetto del Codice di condotta commerciale, approvato dall'Autorità, e la regolarità dei cambi di fornitore.

Per quel che pertiene le comunicazioni in materia di bonus elettrico, esse si sono concentrate sulla mancata erogazione del bonus, su problematiche in merito alla validazione della domanda da parte del gestore del sistema e sulle modalità di presentazione delle domande presso i Comuni, i centri di assistenza fiscale o altri istituti eventualmente designati dai Comuni. Per quanto attiene alle comunicazioni relative ai contratti, le principali problematiche manifestatesi hanno riguardato il recesso e la cessazione della fornitura, le vulture e i distacchi. Infine, con riferimento alle tematiche degli allacciamenti e dei lavori, le comunicazioni ricevute si sono riferite principalmente alle variazioni di potenza e ai subentri. In questo paragrafo e nei successivi si forniscono, per completezza, anche i dati parziali per argomento riferiti al primo trimestre 2012. Vengono tuttavia tralasciati commenti e valutazioni relativi al trend dei reclami per argomento, in quanto è preferibile una stima sui dati dell'anno intero.