di non considerare i costi calcolati sui volumi immessi in rete;

- fosse azzerata la componente QS, tenuto conto della nuova modalità di determinazione della componente C_{MEM} e della previsione di appositi elementi di copertura dei rischi nella definizione della componente CCR;
- fosse modificata la componente QOA in seguito al trasferimento di alcune delle voci di costo a essa afferenti nella nuova componente C_{MEM};
- fossero aggiornati i valori della componente QVD.

Nell'ambito della riforma delle condizioni economiche relative al servizio di tutela del gas naturale, sono stati infine definiti due appositi strumenti di gradualità, al fine di mitigarne gli impatti attesi sia sui clienti finali, sia sui venditori al dettaglio.

Nello specifico, il primo strumento di gradualità è rivolto a tutti i venditori e ha la finalità di permettere ai medesimi di adeguare, in coerenza con la nuova regolazione, le proprie politiche di approvvigionamento. A tal fine, la delibera 196/2013/R/gas ha stabilito l'introduzione di una specifica componente GRAD a copertura dei costi di transizione sopportati dai venditori nel passaggio dalla vecchia alla nuova struttura di approvvigionamento (per esempio, per i necessari adattamenti della struttura organizzativa e dei sistemi informatici), stabilendo altresì che tale componente fosse prevista con esclusivo riferimento ai primi tre anni di riforma del gas naturale.

Il secondo strumento regolatorio di gradualità, pure introdotto con la delibera 196/2013/R/gas, è invece indirizzato ai venditori al dettaglio che hanno, nel proprio portafoglio di approvvigionamento, contratti di lungo termine. Tale strumento, che si sostanzia nel riconoscimento ai medesimi di un importo unitario pari, al massimo, a una percentuale del differenziale positivo atteso tra prezzi dei contratti di lungo termine e prezzi *spot* con riferimento a due anni termici, persegue la duplice finalità di consentire ai venditori al dettaglio di ridefinire, con le opportune tempistiche, la propria posizione di costo in linea con la valorizzazione "a mercato" della materia prima gas e, nel contempo, di tutelare i clienti finali dal rischio di picchi di prezzo. Infatti, il meccanismo (noto come meccanismo per la promozione della rinegoziazione dei contratti di lungo termine) prevede che, qualora nell'arco di un triennio si realizzino prezzi *spot* superiori ai prezzi dei contratti pluriennali, i venditori beneficiari di questo importo di gradualità restituiscano ai clienti finali, in parte o in toto, quanto ricevuto e, in casi particolari di evoluzione dei prezzi, anche più di quanto ricevuto.

Con due successivi documenti per la consultazione (4 luglio 2013, 294/2013/R/gas, e 7 agosto 2013, 363/2013/R/gas), l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti circa le disposizioni procedurali per la partecipazione, prevista su base volontaria, degli operatori in possesso di specifici requisiti, al suddetto meccanismo per la rinegoziazione contrattuale.

La delibera 10 ottobre 2013, 447/2013/R/gas, ha quindi disciplinato le modalità operative di implementazione del meccanismo medesimo, con particolare riferimento alla presentazione e all'accoglimento dell'istanza di ammissione, alla prestazione di opportune garanzie a copertura delle obbligazioni insorgenti dall'ammissione, nonché alla regolazione delle partite economiche a credito e a debito nel periodo di operatività del meccanismo.

Nei confronti della delibera 447/2013/R/gas (e della delibera 196/2013/R/gas per la parte relativa al meccanismo di promozione della rinegoziazione), alcuni operatori hanno presentato ricorso al TAR Lombardia.

Infine, l'Autorità ha pubblicato, nell'ambito del procedimento avviato con la delibera 30 gennaio 2014, 23/2014/R/gas, il documento per la consultazione 30 gennaio 2014, 24/2014/R/gas, al fine di illustrare le modalità di determinazione della componente C_{MEM} e della componente CCR a decorrere dall'anno termico 2014-2015.

Nel documento per la consultazione è stato quindi indicato il percorso di modifica delle attuali modalità di calcolo della componente C_{MEM} che l'Autorità intende adottare, prevedendo in particolare che, per l'anno termico 2014-2015, venga mantenuto l'attuale riferimento alle quotazioni rilevate presso l'*hub* TTF. Inoltre, rispetto ai prodotti a termine negoziati sul mercato MT-GAS, sono stati indentificati alcuni indicatori specifici per consentire all'Autorità di valutare la presenza delle condizioni di liquidità necessarie per l'utilizzo delle quotazioni che si formano in tale mercato ai fini della determinazione della componente C_{MEM}.

Relativamente alla componente CCR, nel documento sono stati indicati gli orientamenti dell'Autorità in merito all'aggiornamento per l'anno termico 2014-2015 della suddetta componente, anche in ragione della previsione che la componente CCR sia aggiornata entro il 31 marzo di ogni anno, con riferimento all'anno termico successivo.

A valle della consultazione, con la delibera 3 marzo 2014,

95/2014/R/gas, l'Autorità ha definito, in particolare, i criteri per la determinazione della componente CCR, il cui livello è stato successivamente fissato, per l'anno termico 2014-2015, con la delibera 3 aprile 2014, 162/2014/R/gas, tenendo conto anche dell'esito delle aste per l'assegnazione dello stoccaggio per il servizio di punta con iniezione stagionale, tenutesi nel mese di marzo 2014.

Servizio di tutela - Informativa per la riforma del gas naturale

Parallelamente alla riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela, l'Autorità è intervenuta a tutela dei clienti finali domestici anche per rafforzarne la consapevolezza nella prima fase della suddetta riforma.

In particolare, la delibera 11 luglio 2013, 306/2013/R/gas, ha previsto, relativamente ai clienti finali domestici del gas naturale, la diffusione e la pubblicizzazione di informazioni in merito alla riforma delle condizioni economiche di tutela. La suddetta riforma ha infatti comportato, come sopra evidenziato, una nuova e diversa struttura dei prezzi di riferimento e il venir meno di alcune delle componenti precedentemente applicate ai clienti finali del servizio di tutela. Al fine di tener conto dei potenziali impatti anche per i clienti finali serviti a condizioni di mercato libero, soprattutto qualora il venditore del mercato libero, che fornisce il cliente finale, proponesse a quest'ultimo una variazione unilaterale delle condizioni economiche applicate o una nuova offerta diretta alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, è stata prescritta una specifica comunicazione di natura istituzionale, da pubblicare sul sito internet dell'Autorità, in modo da informare tutti i clienti finali, e i loro enti rappresentativi, della riforma delle condizioni economiche di tutela e della eventualità, qualora essi fossero serviti nel mercato libero, di variazioni unilaterali del contratto in corso o di nuove offerte.

Infine, sono stati introdotti ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori affinché, all'interno dell'eventuale comunicazione di variazione unilaterale, diretta a un cliente finale domestico del mercato libero, o di una nuova offerta commerciale, venissero specificate anche informazioni relative alla riforma delle condizioni economiche di tutela, al fine di consentire ai clienti di effettuare scelte consapevoli.

Con la delibera 4 luglio 2013, 293/2013/R/com, sono state definite le modalità di esposizione transitoria dei corrispettivi relativi alle condizioni economiche applicate ai clienti finali del servizio di tutela del gas e le modalità di applicazione della componente C_{PR}. È stato, inoltre, previsto un periodo transitorio durante il quale la modalità di esposizione delle componenti relative alle modificate condizioni economiche del servizio di tutela fosse adattata alla vigente struttura del quadro di dettaglio dei documenti di fatturazione, come previsto dalla delibera 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09; inoltre, al fine di garantire comunque una corretta informazione per tutti i clienti finali, è stato previsto che il venditore inserisse nei primi due documenti di fatturazione, contabilizzanti consumi successivi alla data dell'1 ottobre 2013, una comunicazione, ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera ARG/com 202/09, in accordo con una formulazione definita dall'Autorità e contenente una breve informativa circa le nuove condizioni economiche, nonché l'applicazione, esclusiva per i clienti del servizio di tutela, delle componenti GRAD e C_{PR}.

Servizio di ultima istanza - Individuazione dei fornitori di ultima istanza

Il decreto legislativo n. 93/11 stabilisce, anche in base a quanto previsto all'art. 30, commi 5 e 8, della legge 23 luglio 2009, n. 99, che siano individuati e aggiornati i criteri e le modalità per la fornitura di gas naturale nell'ambito del servizio di ultima istanza (FUI), a condizioni che incentivino la ricerca di un nuovo fornitore sul mercato, per tutti i clienti vulnerabili.

Relativamente all'operatività del FUI per l'anno termico 2013-2014, il decreto ministeriale 7 agosto 2013 ha, tra l'altro, confermato l'ambito di erogazione del servizio di fornitura di ultima istanza, e definito gli indirizzi per lo svolgimento, da parte dell'Acquirente unico, delle procedure per la selezione degli operatori che erogano il servizio.

Relativamente all'ambito di erogazione del servizio, in particolare, ai sensi del decreto legislativo n. 93/11 (art. 7, comma 7) e del decreto ministeriale 7 agosto 2013, hanno diritto al servizio di fornitura di ultima istanza: i clienti finali disalimentabili, ovvero i clienti domestici, compresi i condomini con consumo non superiore a 200.000 S(m^3) annui e gli altri clienti con consumo non superiore a 50.000 S(m^3) annui che, per cause indipendenti dalla propria volontà, risultino privi di un fornitore, nonché i clienti finali non disalimentabili, ovvero, le utenze relative ad attività di servizio pubblico che, per qualsiasi causa, si trovino

senza un fornitore.

Le suddette previsioni trovano conferma nell'attuale assetto di tutela definito dall'Autorità ai sensi del TIVG, in cui è prevista la regolazione, nell'ambito dei servizi di ultima istanza, delle condizioni di erogazione del FUI.

Relativamente agli indirizzi per lo svolgimento delle procedure concorsuali per la selezione dei suddetti FUI, il decreto ministeriale 7 agosto 2013 ha previsto che:

- fossero individuate aree geografiche per lo svolgimento del servizio sulla base degli ambiti territoriali minimi, di cui al decreto ministeriale 19 gennaio 2011, recante *Determinazione degli ambiti territoriali nella distribuzione del gas naturale*, eventualmente aggregate in macroaree al fine di garantire la sicurezza e/o l'economicità del servizio medesimo;
- l'Autorità definisse appositi indirizzi all'Acquirente unico per la selezione, tramite procedura a evidenza pubblica, dei FUI; e che, nella fattispecie, tali indirizzi prevedessero che le offerte dei partecipanti alla selezione avvenissero sulla base della variazione del prezzo della parte variabile della componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio (QVD), di cui all'art. 7 del TIVG;
- la procedura di selezione dei FUI per il periodo 2013-2014 si dovesse concludere in tempo utile affinché la fornitura nell'ambito del medesimo servizio fosse operativa dall'1 ottobre 2013.

Inoltre, il suddetto decreto ministeriale 7 agosto 2013 ha previsto che, in continuità con il passato, ai fini dell'operatività del FUI, l'Autorità definisse le modalità tecniche e operative per la fornitura del servizio, nonché le garanzie che i soggetti fornitori del servizio di ultima istanza devono prestare, e disciplinasse le modalità di subentro dei FUI nelle capacità di stoccaggio, trasporto e distribuzione di gas naturale dei fornitori da sostituire.

Nell'ambito delle condizioni di erogazione, il suddetto decreto ha altresì stabilito che fossero previsti opportuni meccanismi per incentivare l'uscita dei clienti finali dal servizio di fornitura di ultima istanza, attraverso condizioni più incentivanti in termini di prezzo della fornitura per i clienti che non rientrano nell'ambito del servizio di tutela di cui al TIVG, nonché, a tutela dei clienti finali, fossero definiti specifici obblighi in capo ai FUI in merito alle informazioni che devono essere fornite ai clienti finali serviti.

Infine, il decreto ministeriale 7 agosto 2013 ha confermato l'ipotesi di definire specifici meccanismi di reintegrazione degli oneri non recuperabili connessi con la morosità dei clienti finali non disalimentabili.

Con la delibera 7 agosto 2013, 362/2013/R/gas, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni del decreto ministeriale 7 agosto 2013, disciplinando gli indirizzi all'Acquirente unico per la selezione dei FUI. In particolare, relativamente alle suddette procedure:

- in continuità con il passato sono state confermate le aree geografiche per lo svolgimento del servizio;
- sono stati modificati alcuni dei requisiti di ammissione alle procedure, non richiedendo più la presenza di contratti di approvvigionamento per un quantitativo stabilito, ma inserendo il criterio, qualora l'istante sia anche utente del bilanciamento, di essere in regola con le garanzie prestate nei confronti del mercato di bilanciamento;
- sono state richieste ulteriori garanzie in merito alla affidabilità dell'impresa partecipante;
- sono stati integrati i livelli delle garanzie da versare;
- in continuità con il passato, è stata confermata la possibilità di erogare il servizio fino al raggiungimento di un volume complessivo indicato dall'istante in sede di partecipazione alla procedura concorsuale, prevedendo tuttavia che, per ciascuna area geografica, il quantitativo minimo fosse pari a 60 milioni di S(m^3)/annui, ovvero a un livello doppio rispetto a quanto previsto per le procedure precedenti.

Infine, nella medesima delibera sono state apportate modifiche alla regolazione del servizio di fornitura di ultima istanza già prevista nel TIVG al fine di definire le condizioni economiche di erogazione del servizio in coerenza con le previsioni del decreto ministeriale 7 agosto 2013.

Sono state invece mantenute le precedenti previsioni in tema sia di modalità e tempistiche di attivazione, sia di procedure di subentro nelle capacità di stoccaggio, trasporto e distribuzione del gas naturale, sia relativamente allo specifico meccanismo di copertura degli oneri riguardanti la morosità dei clienti non disalimentabili.

In merito alle tempistiche per le procedure di selezione dei FUI,

la delibera 5 settembre 2013, 376/2013/R/gas, ha prorogato al 10 settembre la scadenza di presentazione delle offerte, precedentemente prevista dalla delibera 362/2013/R/gas.

Tale proroga si è resa necessaria in quanto, con la medesima delibera, al fine di permettere la più ampia partecipazione dei soggetti alle medesime procedure, l'Autorità ha modificato le previsioni relative alle garanzie che i soggetti assegnatari del servizio devono offrire per l'assolvimento dell'incarico di FUI.

Nello specifico, è stato previsto non solo che i soggetti assegnatari del servizio fossero tenuti a versare alla CCSE un ammontare delle garanzie dimensionato per tenere conto del potenziale onere relativo esclusivamente all'inadempimento per il non corretto svolgimento del servizio da parte del FUI o del fornitore del servizio di *default*, in conformità con le disposizioni regolatorie previste, ma anche che i medesimi fossero tenuti a versare al fornitore del servizio di *default* trasporto, qualora richiesta, una garanzia dimensionata al rischio relativo al mancato pagamento del servizio dal medesimo erogato, nei casi di attivazione del servizio per il FUI. Tale previsione permette di garantire ugualmente la minimizzazione del potenziale onere per il sistema in caso di inadempimento del FUI nell'erogazione del servizio.

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 circa gli esiti della procedura di individuazione dei FUI per l'anno termico 2013-2014. In particolare, per ciascuna macroarea sono stati pubblicati la graduatoria con i nominativi degli esercenti individuati come FUI e il relativo quantitativo annuo di gas offerto.

TAV. 4.2

Operatori individuati come FUI per l'anno termico 2013-2014

AREA GEOGRAFICA	N.	OPERATORE	QUANTITÀ (m^3)
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	1	Eni	60.000.000
	2	Enel Energia	60.000.000
Lombardia	1	Eni	60.000.000
	2	Enel Energia	60.000.000
Trentino Alto Adige, Veneto	1	Eni	60.000.000
	2	Enel Energia	60.000.000
Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	1	Eni	60.000.000
Toscana, Umbria, Marche	1	Eni	60.000.000
Abruzzo, Molise, Lazio, Campania	1	Eni	60.000.000
	2	Enel Energia	60.000.000
Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	1	Eni	60.000.000
	2	Enel Energia	60.000.000

Servizio di default

Il servizio di *default* è finalizzato a garantire il bilanciamento della rete di distribuzione per i prelievi effettuati da un cliente senza un esercente la vendita, per il quale non sussistono i requisiti per l'attivazione del FUI.

Nella situazione in cui un cliente finale, diverso dai clienti che hanno diritto al FUI, si trovi senza un fornitore, infatti, si verrebbero a creare condizioni critiche per il sistema, poiché alcuni prelievi di gas dalla rete non sarebbero attribuiti ad alcun operatore, determinando prelievi diretti.

Il decreto legislativo n. 93/11 ha stabilito che, in questi casi, il distributore territorialmente competente debba garantire 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.

In ottemperanza alle suddette previsioni, con la delibera 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, l'Autorità ha previsto l'istituzione del servizio di *default* di distribuzione, prevedendo che il servizio fosse erogato qualora non ricorressero i requisiti per l'attivazione del FUI e al fine di garantire il bilanciamento della rete di distribuzione per i prelievi effettuati da un cliente senza un venditore.

La disciplina generale, che prevede le condizioni di attivazione, di erogazione e la durata del servizio di *default*, con modalità

differenziate tra i clienti finali non morosi e i clienti finali morosi[7], è stata successivamente integrata sia con la delibera 3 agosto 2012, 352/2012/R/gas, che ha previsto la definizione dei meccanismi di copertura dei costi del distributore per l'erogazione del servizio di *default*, comprensivi di un'adeguata remunerazione, sia con la delibera 13 dicembre 2012, 540/2012/R/gas, che ha definito la disciplina relativa al fornitore transitorio di distribuzione (FTD), ovvero venditori selezionati attraverso procedure concorsuali che si impegnino ad assumere la qualifica di utente del servizio di distribuzione nei casi in cui si verifichino prelievi diretti.

Nei confronti della delibera ARG/gas 99/11, alcuni distributori hanno presentato ricorso al TAR Lombardia, al fine di ottenerne l'annullamento, previa sospensiva dell'efficacia. Facendo seguito al contenzioso amministrativo e in particolare ai decreti monocratici del Consigliere delegato del Consiglio di Stato, Sezione VI, con cui è stata accolta l'istanza dell'Autorità di misura cautelare monocratica, sospendendo gli effetti delle sentenze di annullamento del TAR Lombardia sino alla Camera di consiglio, con la delibera 30 gennaio 2013, 25/2013/R/gas, l'Autorità è intervenuta introducendo disposizioni di dettaglio e di coordinamento per assicurare l'immediata applicazione delle disposizioni in materia di servizio di *default* sulle reti di distribuzione (e dei connessi istituti), in coerenza con gli effetti prodotti dai decreti monocratici, al fine di assicurare l'applicazione delle disposizioni in materia di servizio di *default* a partire dall'1 febbraio 2013.

Successivamente, con la delibera 6 giugno 2013, 241/2013/R/gas, è stata riformata la regolazione del servizio di *default* di distribuzione, anche alla luce della situazione di incertezza venutasi a creare a partire dall'1 febbraio 2013, in quanto sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni da parte di imprese di distribuzione che hanno dichiarato di non essere in grado di garantire la corretta erogazione del servizio di *default*, con particolare riferimento alla fatturazione del servizio e alla gestione dei rapporti contrattuali con i singoli clienti finali. In particolare, con la delibera 241/2013/R/gas la disciplina del servizio è stata modificata, prevedendo che la responsabilità relativa alla regolazione economica dei prelievi diretti venga attribuita a un soggetto diverso dall'impresa di distribuzione, mentre le responsabilità relative alla corretta imputazione dei prelievi e alla disalimentazione fisica dei punti di riconsegna rimangano in capo all'impresa di distribuzione.

Rispetto alla responsabilità relativa alla regolazione economica dei prelievi, è previsto che il soggetto, denominato "fornitore del servizi di *default*" (FD_D), sia identificato attraverso specifiche procedure concorsuali gestite dall'Acquirente unico sulla base di criteri definiti dall'Autorità. La delibera 241/2013/R/gas identifica a tal fine i criteri di espletamento delle procedure e dettaglia le condizioni di erogazione della fornitura, prevedendo:

- le condizioni economiche applicate ai clienti per i quali è attivato il servizio;
- che la durata del servizio abbia un tempo massimo di sei mesi, termine entro cui, se il cliente non ha trovato un venditore a condizioni di libero mercato, il punto nella sua titolarità verrà chiuso dall'impresa di distribuzione;
- le modalità di copertura degli oneri degli FD_D selezionati, nei casi in cui non è avvenuta la disalimentazione fisica del punto entro i termini previsti, relativamente alla morosità dei clienti finali.

Rispetto alle attività svolte dall'impresa di distribuzione, vengono individuati i profili di responsabilità dell'impresa di distribuzione, sia con riferimento al caso di mancato svolgimento delle attività necessarie per la corretta attivazione dei servizi di ultima istanza e per la connessa attività di imputazione e allocazione del gas prelevato, sia in caso di mancata o ritardata disalimentazione fisica del punto di riconsegna. In particolare:

- con riferimento al mancato svolgimento delle attività necessarie per la corretta attivazione dei servizi di ultima istanza, sono stati definiti specifiche penalità e indennizzi automatici qualora l'impresa di distribuzione non invii dati completi ai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza (FUI e FD_D) o qualora tali dati non siano inviati nei tempi previsti dalla regolazione vigente;
- nel caso di mancata o ritardata disalimentazione fisica di un punto di riconsegna, sono previste, per il primo anno di

7 Con riferimento specifico 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 tali casi, il servizio di *default* può attivarsi anche relativamente a un cliente finale disalimentabile che rientra nella platea dei clienti vulnerabili.

attuazione della disciplina, penalizzazioni che comportano il mancato incasso, da parte dell'impresa di distribuzione, dei ricavi afferenti all'applicazione delle componenti della tariffa di distribuzione, relativamente al suddetto punto, nel periodo successivo alla data prevista per l'effettuazione dell'attività di chiusura; mentre, per il periodo successivo di attuazione, è stato previsto il pagamento, da parte dell'impresa di distribuzione, anche dell'importo relativo al valore del gas e degli altri elementi relativi all'approvvigionamento per i prelievi effettuati dal suddetto punto, una volta trascorsa la data prevista per l'effettuazione dell'attività di chiusura.

Infine, la suddetta delibera 241/2013/R/gas ha previsto, nelle more della selezione degli FD_D, un periodo transitorio durante il quale la fornitura del servizio di *default* di distribuzione potesse essere svolta, in via straordinaria e per un periodo di tempo limitato, dal FUI territorialmente competente, previo accordo favorevole manifestato dal medesimo soggetto.

Tale previsione ha riguardato il periodo compreso tra l'1 giugno 2013 e il 30 settembre 2013, data entro cui avrebbero potuto operare i soggetti selezionati attraverso le procedure concorsuali gestite dall'Acquirente unico.

Con la delibera 28 giugno 2013, 286/2013/R/gas, l'Autorità ha adottato un provvedimento per l'attuazione di disposizioni urgenti a completamento della disciplina del servizio di *default* con riferimento alla gestione del suddetto periodo transitorio, al fine di garantire il corretto svolgimento del servizio. In particolare, è stato previsto che l'erogazione del servizio di *default* fosse limitata a un livello di volume predefinito, con riferimento ai casi di attivazione del servizio causati da morosità del cliente finale.

Ai fini dell'identificazione dei soggetti selezionati attraverso le procedure concorsuali per la fornitura del servizio di *default*, la delibera 362/2013/R/gas ha altresì disciplinato gli indirizzi all'Acquirente unico per la selezione degli FD_D. In particolare, sono stati indicati criteri per la selezione degli FD_D coerenti con quanto previsto per la selezione dei FUI, con una differenziazione del territorio uguale alle aree geografiche fissate per il FUI e con la previsione dei medesimi requisiti di ammissione alle procedure definite per il FUI.

Non sono stati invece previsti limiti di volume all'erogazione del servizio, in quanto ciò potrebbe comportare l'impossibilità di erogare il servizio stesso, creando il problema dei prelievi diretti senza un fornitore.

Per quel che riguarda le tempistiche per le procedure di selezione degli FD_D, la delibera 18 settembre 2013, 385/2013/R/gas, ha introdotto modifiche urgenti relativamente alla procedura di selezione degli FD_D per l'anno termico 2013-2014, posticipando le date di presentazione del *bid bond* e delle offerte al fine di fornire ai potenziali partecipanti ulteriore tempo per una completa valutazione di tutti gli elementi.

Gli operatori hanno presentato le loro offerte entro il 23 settembre 2013 e la pubblicazione degli esiti è avvenuta il 24 settembre 2013. In particolare, per ciascuna macroarea è stata pubblicata la graduatoria con il nominativo del soggetto individuato come FD_D.

Infine, con la delibera 21 novembre 2013, 533/2013/R/gas, l'Autorità ha modificato e integrato il TIMG e il TIVG al fine di completare la disciplina della morosità e dei servizi di ultima istanza.

I suddetti interventi, da un lato, hanno modificato alcune delle

TAV. 4.3

Operatori individuati come FD_D per l'anno termico 2013-2014

AREA GEOGRAFICA	OPERATORE	Valore parametro Ω offerto c€/S(m^3)
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	Enel Energia	28
Lombardia	Enel Energia	28
Trentino Alto Adige, Veneto	Enel Energia	28
Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	Enel Energia	28
Toscana, Umbria, Marche	Enel Energia	28
Abruzzo, Molise, Lazio, Campania	Enel Energia	28
Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	Enel Energia	28

procedure in tema di sospensione della morosità previste nel TIMG al fine di aumentare i casi in cui fosse possibile effettuare tale sospensione e, dall'altro, hanno definito con maggior dettaglio alcuni aspetti procedurali che deve seguire l'impresa di distribuzione relativamente alla sospensione del punto e alle azioni extragiudiziarie per effettuare tale sospensione.

Infine, nella citata delibera sono stati chiariti e semplificati taluni aspetti puntuali in tema di servizi di ultima istanza, anche in ragione di esigenze emerse nell'ambito del primo periodo di erogazione del servizio. Più in dettaglio, gli interventi hanno riguardato:

- la modifica della modalità di determinazione della capacità di sospensione dei punti di riconsegna, nonché della soglia di fattibilità economica per l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
- il riconoscimento degli oneri sostenuti dalle imprese di distribuzione per le iniziative giudiziarie volte a ottenere l'esecuzione forzata della disalimentazione del punto di riconsegna, stabilendo al contempo i criteri di riconoscimento di tali oneri;
- la semplificazione degli obblighi di comunicazione nei confronti dei clienti finali serviti dal FUI o dall'FDD in capo alle imprese di distribuzione, nonché i chiarimenti relativi alle modalità di applicazione delle penali e degli indennizzi in caso di mancato rispetto degli obblighi in capo al distributore;
- ulteriori interventi a chiarimento del meccanismo di reintegrazione della morosità, nonché la previsione di cessione del credito per i clienti serviti nell'ambito del servizio di *default* che cambiano fornitore, qualora sussistano determinate condizioni.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio - Standardizzazione dei flussi informativi per il settore del gas naturale

Nel corso del 2013 sono proseguite le attività di standardizzazione dei flussi informativi, scambiati tra imprese di distribuzione ed esercenti la vendita, per la gestione delle richieste presentate dai clienti finali. In particolare, con la determina del Direttore della Direzione mercati 15 maggio 2013, 7/2013 - DMEG, sono state approvate modifiche e integrazioni sia alle Istruzioni operative, che comprendono la sequenza minima obbligatoria dei messaggi, i contenuti di ciascun scambio informativo, nonché le regole di trasmissione e di ammissibilità delle richieste, sia ai tracciati informativi, obbligatori in formato XML (*Extensible Markup Language*), al fine di garantire il recepimento delle disposizioni approvate dall'Autorità con la delibera 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas, quali, per esempio, quelle relative alla categoria d'uso del gas, nonché l'aggiornamento del flusso dell'anagrafica del punto di prelievo, nell'ottica di ricomprendere tutti i dati rilevanti per la definizione dello stato dell'arte del punto.

Con la determina del Direttore della Direzione mercati 25 luglio 2013, 9/2013 - DMEG, si è provveduto alla standardizzazione degli scambi informativi connessi con il processo di *switching*, inizialmente per la sola parte relativa alle richieste di sostituzione nella fornitura a clienti finali presso un punto di riconsegna della rete di distribuzione, e non per quella necessaria all'espletamento della pratica di primo accesso da parte del venditore all'impianto di distribuzione, con riferimento sia alla sequenza minima obbligatoria dei messaggi, ai dati da scambiare e alle regole di ammissibilità dei flussi, sia ai tracciati XML da utilizzare per ciascuno scambio informativo.

Con la determina del Direttore della Direzione mercati 17 gennaio 2014, 1/2014 - DMEG, sono stati standardizzati alcuni degli scambi informativi previsti dal TIMG, relativamente agli effetti sulle richieste di accesso per attivazione della fornitura dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna a servizio del cliente finale. Inoltre, in ragione delle segnalazioni pervenute sulla mancata attuazione della determinazione 9/2013 - DMEG da parte di alcune imprese di distribuzione, a causa sostanzialmente dell'importante impatto degli adeguamenti richiesti dalla disciplina a livello di sistemi informativi, rispetto ai quali è stata segnalata l'esigenza di disporre di un più adeguato periodo di tempo, sono state previste differenti tempistiche di adozione, stabilendo nello specifico che:

- quanto approvato in relazione al processo di *switching* entrasse in vigore con riferimento alle richieste presentate a partire dal mese di aprile 2014;
- quanto approvato in relazione al processo di attivazione entrasse in vigore con riferimento alle richieste presentate a partire dal mese di giugno 2014.

Assicurazione a favore dei clienti finali del servizio gas

In Italia i clienti finali del servizio gas connessi con reti di distribuzione locale o con reti di trasporto godono di una copertura assicurativa contro i rischi (infortuni, incendio e responsabilità civile) derivanti dall'uso del gas a valle del punto di consegna, introdotta e disciplinata dall'Autorità fin dal 2004.

In vista della scadenza della polizza in vigore per il triennio 2011-2013, e in esito alla consultazione basata sul documento 15 marzo 2013, 103/2013/R/gas, con la delibera 9 maggio 2013, 191/2013/R/gas, l'Autorità ha disposto il rinnovo della copertura assicurativa per il triennio 2014-2016, dando mandato al Comitato italiano gas (CIG) di stipulare una nuova polizza conforme alle caratteristiche indicate nel provvedimento medesimo, e di attivare a tale scopo una procedura di selezione mediante gara europea. Con la successiva delibera 31 ottobre 2013, 473/2013/R/gas, è stata definita la disciplina relativa alla copertura dei costi dell'assicurazione, prevedendo tra l'altro una riduzione della quota a carico dei clienti finali da 30 a 25 c€/anno.

A fronte di tale riduzione, dal 2014 la nuova polizza presenta caratteristiche migliorative rispetto alla precedente:

- sono stati aumentati i massimali previsti dalla sezione incendio, sia per danni a immobili (180.000 € per sinistro, contro i precedenti 154.000), sia per danni a cose (80.000 € contro i precedenti 63.000), e i massimali previsti dalla sezione infortuni per il caso di morte o invalidità permanente totale (210.000 € contro i precedenti 195.000);
- per la sezione infortuni, in aggiunta alla copertura per i casi di morte o invalidità permanente, è ora previsto il rimborso delle spese mediche eventualmente sostenute, con un massimale di 8.000 € per assicurato e per sinistro, in presenza di invalidità permanente o di inabilità temporanea, ed è stata introdotta la previsione di una diaria giornaliera per inabilità temporanea, con una franchigia di 10 giorni, pari a 250 €/giorno per i primi 40 giorni, e copertura decrescente fino al 90° giorno di inabilità;
- i servizi di prima assistenza previsti dalla polizza precedente sono stati sostituiti dal riconoscimento di un rimborso dei costi di alloggio sostitutivo, per un periodo massimo di sei mesi dalla data del sinistro, con un massimale di 250.000 € per ogni sinistro e per ogni alloggio reso inagibile dal sinistro.
- sono state semplificate e migliorate alcune clausole procedurali, in modo da migliorare l'efficienza gestionale della polizza e da garantire ai danneggiati migliore trasparenza e maggiore tracciabilità della gestione delle pratiche di liquidazione dei danni.

Con la nuova polizza sono stati, inoltre, introdotti meccanismi di riduzione incentivante del premio (*profit sharing*) per le sezioni incendio e infortuni che determineranno, in caso di risultati positivi di gestione della polizza, una riduzione del premio riconosciuto all'impresa assicuratrice per l'anno di riferimento, che potrà comportare ulteriori aggiornamenti, da parte dell'Autorità, delle quote a copertura dei costi a carico dei clienti.

Anche per la nuova polizza continueranno a essere attivi i canali di informazione già disponibili per la polizza oggi in vigore: le informazioni sull'assicurazione possono essere richieste allo Sportello per il consumatore di energia (Sportello), mentre presso il CIG sono attivi un numero verde e una casella e-mail dedicati ai danneggiati per richieste di informazioni sullo stato delle pratiche aperte.

Mercato elettrico e del gas

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Contratti non richiesti

Il fenomeno dei contratti non richiesti si riferisce ai casi in cui i clienti finali sono indotti a concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, in realtà non voluti, a seguito di condotte commerciali scorrette, praticate dai venditori con l'obiettivo di eseguire tali contratti mediante l'attivazione di

procedure di *switching* a scapito del venditore precedente, che avrebbe avuto titolo per fornire il cliente.

A fronte del crescente numero di segnalazioni ricevute negli anni scorsi da clienti finali e loro associazioni, l'Autorità ha ritenuto necessario intervenire per arginare questo fenomeno, anche in ragione dei suoi impatti negativi sullo sviluppo della concorrenza del mercato della vendita al dettaglio. A valle di un'attività ricognitiva e di un articolato processo di consultazione, la regolazione in materia è stata definita con la delibera 19 aprile 2012, 153/2012/R/com, della quale nel seguito si ritiene opportuno richiamare i contenuti più significativi.

Al fine di rendere maggiormente edotto il cliente finale della conclusione del contratto, il provvedimento ha disposto che i venditori sono tenuti ad adottare determinati comportamenti minimi (c.d. "misure preventive") in tutti i casi di contatti con clienti finali aventi diritto ai servizi tutelati[8] finalizzati alla stipula di un contratto di fornitura[9]. Qualora un cliente finale ritenga di essere parte di un contratto non richiesto, può inviare al venditore un reclamo nei tempi e con i contenuti previsti dalla delibera. Se viene accertato che il venditore controparte del contratto contestato non ha adempiuto correttamente alle misure preventive (venditore non richiesto), la delibera prevede che vengano attivate le c.d. "misure ripristinatorie"[10], finalizzate a ripristinare, ove possibile, il contratto con il precedente fornitore alle stesse condizioni contrattuali ed economiche. La partecipazione dei venditori alle misure ripristinatorie è prevista su base volontaria. Un elenco dei soggetti che hanno aderito a tali misure è gestito dall'Autorità; all'elenco sono attualmente iscritti 191 venditori[11].

Con la delibera 153/2012/R/com, l'Autorità ha anche previsto un'attività di monitoraggio *ad hoc* del fenomeno dei contratti non richiesti che, oltre a consentire di valutarne l'evoluzione temporale, permetta la pubblicazione dell'elenco dei venditori non richiesti, ossia di una graduatoria che fornisca informazioni relative alle performance di tali soggetti, sulla base dei dati raccolti con il monitoraggio.

L'elenco è orientato a rendere disponibili ai clienti finali informazioni trasparenti e complete per una scelta consapevole del fornitore di energia elettrica e/o gas.

Nel corso del 2013, con la delibera 6 giugno 2013, 244/2013/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di completamento della disciplina del monitoraggio dei contratti non richiesti e per la definizione di criteri, informazioni e modalità di pubblicazione del suddetto elenco dei venditori non richiesti.

Nella stessa data è stato pubblicato il documento per la consultazione 6 giugno 2013, 245/2013/R/com, con il quale l'Autorità ha presentato i propri orientamenti in relazione agli ulteriori indicatori da sviluppare nell'ambito del monitoraggio, alle caratteristiche generali della graduatoria dei venditori non richiesti, agli indicatori da utilizzare ai fini della costruzione del punteggio finale e al peso relativo.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio - Completamento della disciplina relativa alla morosità con riferimento alla procedura di costituzione in mora

Con la delibera 21 febbraio 2013, 67/2013/R/com, l'Autorità ha introdotto alcune modifiche alla procedura di costituzione in mora e di sospensione della fornitura per morosità.

Nello specifico, è stata innovata la precedente regolazione - in base alla quale il termine ultimo di pagamento veniva fatto decorrere dalla data di invio della raccomandata di costituzione in mora - prevedendo in aggiunta che, nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio da parte del vettore postale della comunicazione di costituzione in mora, i termini di sollecito di pagamento e di successiva eventuale sospensione della fornitura siano calcolati a partire dalla data di

8 Ovvero, i clienti finali:
- del servizio elettrico, aventi diritto alla maggior tutela, di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legge n. 73/07;
- del servizio gas, considerati clienti vulnerabili ai sensi dell'art. 22, comma 2, del decreto legislativo n. 164/00, a esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.

9 Le misure preventive includono disposizioni in materia di riconoscimento del personale commerciale e l'obbligo, per i contratti stipulati a distanza o fuori dei locali commerciali, di inviare una lettera di conferma o, nei soli casi di contratto concluso fuori dai locali commerciali, di effettuare una chiamata di conferma, al fine di verificare l'effettiva volontà del cliente finale di stipulare il contratto.

10 A eccezione dei casi in cui il contratto con il venditore precedente non sia più in essere nel momento in cui si compie la procedura di ripristino.

11 Questi soggetti rappresentano quasi il 40% del numero di quelli che, nell'ambito della raccolta dati sulla qualità commerciale della vendita, hanno dichiarato di svolgere, nel secondo semestre 2012, l'attività di vendita; fra essi sono peraltro presenti tutti i soggetti di maggiori dimensioni, operanti a livello sia nazionale, sia locale.

emissione della comunicazione di costituzione in mora.
Il nuovo quadro regolatorio modifica quindi le tempistiche poste a garanzia del cliente finale per effettuare il pagamento degli importi precedentemente non pagati, prevedendo, in particolare:

- un tempo minimo di 20 giorni solari, decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, per il pagamento da parte del cliente finale, nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio da parte del vettore postale della comunicazione di costituzione in mora;
- specifici obblighi in capo a tale esercente, prevedendo in particolare che la comunicazione di costituzione in mora debba essere consegnata al vettore postale, ai fini dell'invio tramite raccomandata al cliente finale, entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla sua emissione;
- un aumento dell'attuale tempo minimo per il pagamento anche nei casi in cui l'esercente la vendita sia in grado di documentare la data di invio da parte del vettore postale della comunicazione di costituzione in mora, ritenendo congruo riconoscere al cliente un termine di 15 giorni (in luogo degli attuali dieci), anche in coerenza con le tempistiche ordinariamente previste dalla legge rispetto a istituti affini (quali la diffida ad adempiere, art. 1454 C.c.);
- un ulteriore termine che l'esercente la vendita deve rispettare con riferimento alla richiesta di sospensione; è infatti previsto che l'esercente la vendita possa presentare la suddetta richiesta solo decorsi tre giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato al cliente finale.

Inoltre, è stato previsto un contenuto più dettagliato della comunicazione di costituzione in mora con indicazione non solo del termine ultimo di pagamento e del termine decorso il quale, in costanza di mora, è possibile richiedere la sospensione all'impresa di distribuzione, ma anche dei casi di indennizzo automatico.
Nel medesimo provvedimento, infatti, sono stati indicati specifici indennizzi automatici a favore dei clienti finali nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità.
Infine, la delibera ha disposto, in aggiunta ai casi già previsti, che la richiesta di sospensione non possa essere presentata anche in caso di mancato invio di risposta motivata a reclami scritti per conguagli o per fatturazione di importi anomali.
Tale disciplina è stata successivamente modificata con la delibera 24 aprile 2013, 173/2013/R/com, le cui nuove disposizioni sono entrate in vigore dall'1 settembre 2013.
Tenuto conto della normativa in materia di servizio di posta elettronica certificata, la delibera 67/2013/R/com ha introdotto una specifica disposizione in accordo alla quale, nel caso di utilizzo della posta elettronica certificata per le comunicazioni tra esercente la vendita e cliente finale, il termine ultimo di pagamento si consideri scaduto una volta decorsi dieci giorni dalla notifica all'esercente la vendita della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione di costituzione in mora, inviata tramite servizio di posta elettronica certificata. È stato in aggiunta previsto che, in considerazione delle criticità evidenziate e degli approfondimenti svolti, il termine di tre giorni lavorativi - decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora - per la consegna al vettore postale della comunicazione stessa, possa essere esteso fino a un massimo di cinque giorni lavorativi, purché sia contestualmente aumentato di pari periodo, e pertanto aumentato fino a un massimo di due giorni lavorativi, il termine ultimo di pagamento; ciò considerato che le modalità e le tempistiche previste sono in ogni caso idonee a garantire la conoscibilità, da parte del cliente finale, delle modalità di costituzione in mora e del termine ultimo di pagamento in caso di morosità prima che sia richiesta la sospensione della fornitura.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Disciplina del sistema indennitario

La disciplina del sistema indennitario, introdotta con la delibera ARG/elt 191/09 e integrata con le delibere 30 novembre 2010, ARG/elt 219/10, e 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel, persegue la finalità di garantire all'esercente la vendita uscente un indennizzo per il mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi tre mesi precedenti alla data di *switching* del cliente finale moroso. Tale indennizzo, pari al massimo alla stima della spesa di due mesi di erogazione della fornitura, è posto a carico del cliente finale moroso attraverso l'applicazione di un corrispettivo aggiuntivo della tariffa di distribuzione, il corrispettivo C^{MOR}, da parte dell'esercente la vendita entrante. Sono previsti anche specifici

strumenti a tutela del credito dell'esercente la vendita entrante, cui quest'ultimo può accedere qualora sussistano determinate condizioni.

Il funzionamento del sistema indennitario è basato sulla gestione centralizzata da parte del gestore, identificato nell'Acquirente unico. L'attività del gestore consiste nel verificare la legittimità delle richieste di indennizzo dell'esercente la vendita entrante, e nell'indirizzare i flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario (l'esercente la vendita uscente, quello entrante, l'impresa distributrice e la CCSE).

Un operatore ha presentato ricorso al TAR Lombardia per ottenere l'annullamento delle delibere che disciplinano il sistema indennitario; con sentenza n. 683/2013, il TAR Lombardia ha annullato la delibera ARG/elt 219/10. L'Autorità ha ritenuto comunque necessario impugnare la decisione dei giudici amministrativi, sia perché la delibera istitutiva del sistema indennitario risponde all'esigenza di tutelare il credito al fine di ridurre gli oneri a carico della generalità dei clienti finali, di favorire lo sviluppo della concorrenza e di migliorare il funzionamento del mercato al dettaglio, sia perché i risultati conseguiti sono positivi in considerazione dell'alta percentuale di riduzione degli oneri del mancato pagamento a beneficio del sistema nel suo complesso. In seguito a tale impugnazione, il Consiglio di Stato ha concesso la sospensiva richiesta dall'Autorità, permettendo al sistema indennitario di riprendere piena operatività già a partire dal mese di agosto 2013. Nel periodo precedente, marzo-luglio 2013, invece, in seguito agli effetti della sentenza n. 683/2013 del TAR Lombardia, il sistema indennitario non aveva operato. Nei primi giorni del febbraio 2014, l'operatore ricorrente ha rinunciato al ricorso di primo grado. Conseguentemente, con sentenza n. 967 del 3 marzo 2014, il Consiglio di Stato ha infine dichiarato estinto il giudizio e annullata la sentenza n. 683/2013 del TAR Lombardia.

Relativamente al primo periodo di implementazione del sistema indennitario, dall'entrata in operatività nel luglio 2011 al consuntivo di novembre 2013, vengono riportati nella tavola 4.4 alcuni dati quantitativi, da cui emerge che gli esercenti la vendita uscenti hanno emesso più di 244.500 richieste di indennizzo con esito positivo, per corrispettivi C^{MOR} totali di 80,2 milioni di euro, a fronte di crediti insoluti pari a 135,4 milioni di euro. In media, dunque, gli esercenti la vendita hanno ottenuto indennizzi per 2,8 milioni di euro al mese. Quindi, nonostante il lungo periodo intercorso tra la data di *switching* e l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} da parte dell'esercente la vendita entrante al cliente finale inadempiente (periodo compreso tra i 12 e i 18 mesi) - durante il quale gli esercenti la vendita uscenti avrebbero dovuto incassare i propri crediti dai clienti finali tramite i canali standard di riscossione del credito - gli esercenti la vendita sono riusciti a ridurre del 59% gli oneri del mancato pagamento relativi ai crediti per cui hanno presentato richiesta di indennizzo.

Le attività di monitoraggio del gestore hanno anche riguardato il comportamento dei clienti che utilizzano ripetutamente lo *switching* al fine di non pagare le fatture relative agli ultimi mesi di fornitura. I risultati di tali analisi sono evidenziati nella tavola e nel grafico seguenti.

TAV. 4.4

Incidenza, sul totale dei C^{MOR} con esito positivo, dei C^{MOR} applicati ai clienti che hanno ripetutamente utilizzato lo switching al fine di evitare il pagamento delle fatture degli ultimi mesi di fornitura

INCIDENZA	DICEMBRE 2011	MARZO 2012	GIUGNO 2012	SETTEMBRE 2012	DICEMBRE 2012	FEBBRAIO 2013	MARZO-LUGLIO 2013	SETTEMBRE 2013	NOVEMBRE 2013
Nel trimestre	0,3%	2,4%	4,7%	7,3%	9,2%	17,1%	Sistema non operativo	15,2%(A)	22,5%(A)
Cumulate	0,3%	1,5%	2,6%	3,9%	4,9%	6,5%		8,4%	11,0%

(A) Dati al netto delle richieste di indennizzo relative a punti di prelievo il cui titolare ha effettuato una voltura in seguito alla prima richiesta di indennizzo, in modo da non essere più rintracciato. Fenomeno invece incluso nei precedenti trimestri. Tale differenza, tuttavia, non inficia l'andamento della serie storica, in quanto ha un peso poco rilevante rispetto al totale delle richieste di indennizzo del trimestre (in media pari allo 0,1%).

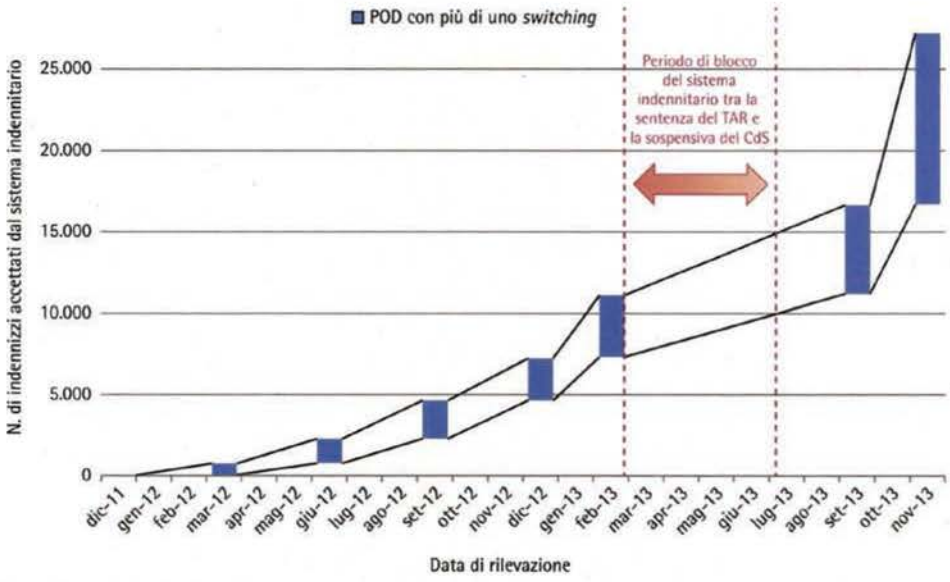

FIG. 4.2

Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il sistema indennitario

Fonte: Elaborazione su dati Acquirente unico.

La figura 4.2 evidenzia come il sistema indennitario permette di individuare i casi in cui tale comportamento viene attuato[12], limitandone gli impatti in termini di rischio creditizio per gli esercenti la vendita. Durante l'intero periodo di operatività del sistema indennitario, l'11% del totale degli indennizzi afferisce a clienti finali che per la stessa fornitura hanno ricevuto almeno due richieste di indennizzo consecutive, per un totale di più di 27.000 casi individuati. L'analisi degli indennizzi riconosciuti evidenzia, inoltre, anche un trend crescente, rispetto ai nuovi indennizzi riconosciuti, dell'incidenza delle richieste relative a clienti finali che già ne avevano ricevuti in passato, tale da raggiungere nel trimestre settembre-novembre 2013 il 22,5%.

Documenti di fatturazione e glossario

Con la delibera 13 giugno 2013, 260/2013/R/com, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, al fine di raccogliere elementi informativi su base partecipativa per successivi interventi regolatori nell'ambito dei principi e dei criteri della direttiva europea 2012/27/UE, identificando un vero e proprio progetto di revisione della bolletta (c.d. "progetto Bolletta 2.0"). Nelle intenzioni dell'Autorità, gli elementi raccolti potranno essere utilizzati per interventi di razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nei documenti di fatturazione.

Tali informazioni sono attualmente disciplinate dalla delibera ARG/com 202/09, che pone obblighi a carico dei venditori relativamente alle fatture inviate ai clienti finali serviti sia a condizioni di tutela, sia a condizioni di libero mercato.

La decisione di intervenire discende anche dalle evidenze emerse in occasione delle rilevazioni demoscopiche presso i clienti finali, realizzate nell'ambito dell'indagine avviata con la delibera 26 luglio 2012, 317/2012/R/com, per individuare le esigenze dei clienti (soprattutto di quelli serviti nel mercato libero), anche con riferimento al tema della trasparenza dei documenti di fatturazione, verificando tra l'altro se i suddetti documenti vengano utilizzati dal cliente finale per effettuare un primo confronto con altre offerte.

In particolare, le rilevazioni demoscopiche hanno mostrato come, da parte dei clienti finali, non esista una completa soddisfazione sull'effettiva semplicità dei documenti di fatturazione: da un lato, è emersa una diffusa richiesta di maggior chiarezza, dall'altro, la richiesta di una semplificazione/sintesi delle voci presenti per renderle comprensibili a tutti; vi è però anche chi indica la necessità di specificare meglio le voci della fattura, chiedendone un maggiore

12 Nell'ambito della presente analisi sono stati considerati, in via conservativa, i soli clienti finali che per la stessa fornitura hanno ricevuto almeno due richieste di indennizzo consecutive. Sono stati dunque esclusi i clienti interessati da una sola richiesta di indennizzo e coloro che, in seguito alla prima richiesta di indennizzo, hanno effettuato una voltura in modo da non essere più rintracciati.

dettaglio. Infine, nell'ambito delle suddette rilevazioni è emerso come raramente la fattura venga utilizzata quale strumento di confronto con altre offerte. Anche dal lato dei venditori sono state, in diverse occasioni, presentate richieste di intervento in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, soprattutto in un'ottica di semplificazione dell'attuale regolazione.

Tali evidenze hanno quindi reso opportuno, oltre che necessario, un maggior approfondimento circa le esigenze dei soggetti coinvolti, clienti finali o venditori, valutando in particolare:

- le possibili alternative di razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nei documenti di fatturazione, pur nell'ottica di continuare a garantire ai clienti finali tutte le informazioni necessarie alla gestione del contratto;
- l'impatto sui costi di commercializzazione delle diverse alternative, in quanto l'intervento vuole perseguire anche la finalità di portare a una riduzione, rispetto all'attuale regolazione, di tali costi.

In detta ottica, la delibera 260/2013/R/com ha previsto la possibilità di acquisire elementi volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento da parte dei soggetti interessati, in particolare:

- dalle associazioni rappresentative dei clienti finali, elementi e motivazioni che evidenzino le criticità legate all'attuale struttura dei documenti di fatturazione in tema di leggibilità e comprensione dei medesimi, nonché i potenziali ambiti di intervento, proponendo anche soluzioni specifiche per i clienti che hanno una minore capacitazione;
- dai venditori o loro associazioni esponenziali, specifici elementi di supporto anche in tema di variazione dei costi di commercializzazione che i singoli interventi possono avere, nonché in tema di tempi di implementazione.

Dando seguito a tale previsione, nell'ambito del cd. "progetto Bolletta 2.0", l'Autorità ha organizzato audizioni dei soggetti interessati nelle giornate del 9 e del 10 ottobre 2013; al fine di agevolare la preparazione di tali audizioni, gli Uffici dell'Autorità hanno elaborato e reso disponibile ai soggetti interessati un questionario contenente quesiti miranti a raccogliere le informazioni ritenute utili per la valutazione di interventi regolatori. Nello specifico, il questionario diffuso è stato suddiviso nelle seguenti sette sezioni, anche al fine di agevolare la descrizione delle problematiche riscontrate nell'applicazione della attuale regolazione in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, ovvero:

- le finalità della bolletta: è stato richiesto, rispetto ad alcune finalità individuate, di indicarne l'ordine di priorità, la motivazione e se l'attuale struttura della bolletta sia in grado di perseguirle; è stata inoltre prevista la possibilità di indicare, da parte dei rispondenti, ulteriori finalità che la bolletta debba perseguire;
- la struttura della bolletta: è stata richiesta una valutazione circa l'attuale struttura della bolletta, in particolare sulla sua indifferenziazione per settore e tipologia di cliente e sulla attuale suddivisione in sezioni;
- i canali informativi: sono stati richiesti elementi utili al fine di indagare gli eventuali strumenti alternativi alla bolletta cartacea, con in quali rendere disponibili ai clienti le informazioni ritenute rilevanti;
- i conguagli: è stato richiesto di indicare quali criticità siano attualmente legate alle modalità di esposizione dei conguagli e di fornire indicazioni su possibili elementi migliorativi;
- la terminologia: si è cercato di individuare quali criticità siano attualmente legate alla terminologia utilizzata, in particolare indicando i termini che vengono considerati più complessi;
- l'efficacia della bolletta come strumento per il monitoraggio e l'ottimizzazione dei consumi: sono stati richiesti elementi utili in vista dell'applicazione di quanto previsto in materia dalla direttiva europea 2012/27/CE;
- altre criticità: ai rispondenti è stata lasciata la possibilità di indicare eventuali ulteriori criticità non intercettate dai precedenti punti.

La partecipazione dei principali *stakeholders* è stata elevata. Sono infatti pervenuti contributi da parte di venditori (22), di associazioni loro rappresentative (cinque), di associazioni rappresentative dei consumatori domestici (sette, delle quali tre hanno compilato un questionario in forma congiunta), delle piccole e medie imprese di livello nazionale (cinque, in forma congiunta), nonché di un'associazione operante su base provinciale. Sono inoltre pervenuti contributi da parte di quattro consumatori domestici e non domestici, nonché da parte di altri soggetti, diversi dagli usuali *stakeholders* dell'Autorità.

Da una valutazione generale dei contributi pervenuti, emerge che l'attuale bolletta è considerata poco comprensibile e non sempre adeguata alle finalità della vigente regolazione. Pertanto, i soggetti che hanno partecipato alle audizioni e risposto al questionario ritengono opportuno un intervento di semplificazione e razionalizzazione che investa la struttura e i contenuti dei documenti di fatturazione e che lasci spazio anche a forme e modalità innovative di rappresentazione e veicolazione delle informazioni, più flessibili per i venditori, almeno con riferimento al mercato libero, e che al contempo migliorino la lettura e la comprensione delle bollette da parte dei clienti finali. Da più soggetti (sia venditori, sia consumatori) è stato segnalato che il linguaggio e la terminologia utilizzati nelle bollette incidono negativamente sulla loro leggibilità.

Inoltre, anche in conseguenza di una struttura di prezzi e tariffe estremamente articolata, le informazioni di dettaglio sugli importi fatturati risultano troppo complesse e difficilmente raccordabili a quelle di sintesi, oltre che alle specifiche condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente; in merito a tale aspetto, in particolare tra i venditori, è emersa la richiesta di una semplificazione della struttura tariffaria anche mediante il superamento degli scaglioni di consumo che appesantiscono molto la struttura della bolletta, aumentandone le difficoltà di comprensione.

Problemi ulteriori sono stati segnalati nei casi di conguagli, per lo più dovuti a criticità riscontrabili, a monte, nell'attività di misura e che hanno una incidenza, a valle, sui documenti di fatturazione. Infine, da alcune risposte dei venditori al questionario è emerso che le criticità segnalate hanno un impatto negativo sui costi e sugli oneri di gestione dei venditori, in particolare perché l'eccessiva complessità percepita dal cliente si traduce, spesso, in un elevato numero di contestazioni che, in ultimo, impattano sui costi della gestione dei canali di contatto.

In ragione dei contributi ricevuti in sede di audizione e delle risposte al questionario, il documento per la consultazione 20 febbraio 2014, 69/2014/R/com, ha indicato gli orientamenti dell'Autorità in tema di modalità di esposizione in fattura, a parità di struttura regolatoria. In tema di trasparenza dei documenti di fatturazione, l'Autorità ha previsto interventi specifici nel settore del gas naturale in ragione della riforma delle relative condizioni economiche che, come evidenziato nel paragrafo sulla riforma del gas naturale, ha modificato, eliminato e aggiunto alcune componenti applicate ai clienti finali serviti in tutela. A tale fine, con la delibera 293/2013/R/com, l'Autorità è intervenuta per definire le modalità di esposizione in bolletta delle varie componenti, attualmente previste dalla delibera ARG/com 202/09, modificando l'articolazione e la terminologia delle voci del c.d. "Quadro di dettaglio".

Con la delibera 7 novembre 2013, 500/2013/R/com, è stato inoltre aggiornato il Glossario contenente i principali termini utilizzati nei documenti di fatturazione, in modo da tener conto sia della variazione della terminologia che discende dall'applicazione dei provvedimenti di regolazione adottati dall'Autorità, con particolare riferimento agli interventi in tema di riforma del gas naturale, sia delle modifiche previste dalla normativa primaria e, nello specifico, per tener conto delle modifiche relative all'ambito di tutela gas fissate dal decreto legge n. 69/13 (art. 4, comma 1), convertito con legge n. 98/13.

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 in merito ai mercati liberalizzati dell'energia e all'aumento del numero delle segnalazioni dei clienti, l'Autorità ha attivato, sin dal luglio 2007, un servizio telefonico di informazioni. Successivamente, il *call center* è stato incorporato nello Sportello, la cui gestione è stata affidata in

avvalimento all'Acquirente unico, in base a quanto previsto dall'art. 27, comma 2, della legge n. 99/09. Con la delibera 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, l'Autorità ha mantenuto in capo allo Sportello la funzione di rendere disponibili a tutti i clienti le informazioni relative ai loro diritti, alla normativa in vigore e alle modalità di risoluzione delle controversie, prevedendo le opportune implementazioni e i miglioramenti organizzativi.

La medesima delibera ha previsto l'approvazione, con apposito provvedimento attuativo, del Progetto operativo dello Sportello per gli anni 2013-2015.

Per quel che riguarda l'attività svolta dal *call center* dello Sportello, dall'1 gennaio 2012 al 31 dicembre 2013, si fa riferimento alla tavola 4.5 e alla tavola 4.6. Confrontando i dati relativi all'anno 2013 con quelli dell'anno 2012, si conferma un trend di riduzione del numero di chiamate pervenute in orario di servizio, che sono passate da 408.096 a 388.596, con un decremento di circa il 5%.

Deve essere segnalato che, a partire dal 29 luglio 2013, il numero verde 800.166.654 del servizio di *call center* dello Sportello è divenuto gratuito anche per le chiamate da cellulare, le quali, da tale momento, hanno registrato un aumento di volume rispetto ai trimestri precedenti. Il numero complessivo di chiamate pervenute nel 2013 è risultato, comunque, in diminuzione.

I primi due mesi del 2014 hanno registrato, invece, un considerevole incremento delle chiamate rispetto al medesimo periodo 2013 e rispetto al precedente trimestre.

Nei mesi di gennaio e febbraio, infatti, ha avuto luogo una campagna informativa sui media di diffusione nazionale, attraverso spot informativi della Presidenza del Consiglio dei ministri in merito al servizio svolto dal *call center* dello Sportello e in particolare al numero verde dello stesso.

TAV. 4.5

Chiamate pervenute al call center dello Sportello

	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. 2012	124.001	17.747	141.748	112.842	8.862	121.704	11.159	84	176
II trim. 2012	109.609	18.780	128.389	100.307	7.021	107.328	9.302	80	179
III trim. 2012	77.682	12.472	90.154	71.331	4.993	76.324	6.351	78	182
IV trim. 2012	96.804	15.384	112.188	86.762	6.073	92.835	10.042	83	189
TOTALE 2012	408.096	64.383	472.479	371.242	26.949	398.191	36.854	81	182
I trim. 2013	114.675	14.590	129.251	101.649	7.045	108.694	13.026	104	182
II trim. 2013	89.325	15.181	104.506	80.691	4.675	85.366	8.634	116	190
III trim. 2013	82.109	24.167	106.276	74.865	3.922	78.787	7.244	97	186
IV trim. 2013	102.501	19.071	121.572	92.831	5.236	98.067	9.670	124	187
TOTALE 2013	388.596	73.009	461.605	350.036	20.878	370.914	38.560	110	186
I trim. 2014	135.206	24.767	159.973	128.531	7.712	136.243	6.675	131	179
TOTALE	1.529.133	245.446	1.774.579	1.393.824	96.934	1.490.758	135.309	98	189

Fonte: Sportello.

In merito alle tematiche oggetto delle chiamate pervenute allo Sportello, vi è stata una flessione del numero di telefonate relative al bonus gas (30,9%) e all'assicurazione gas (67,5%); una più lieve flessione ha riguardato i reclami e i prezzi biorari.

Va precisato che, a partire dal secondo trimestre 2013, l'argomento assicurazione gas è stato incorporato nell'argomento prezzi biorari. Una lieve crescita si registra, invece, con riferimento al bonus elettrico, al mercato e alle liberalizzazioni. Dal 2013, rispettivamente da febbraio e da aprile, il *call center* fornisce informazioni ai *prosumers* (ossia i clienti finali che sono al contempo produttori di energia da fonti rinnovabili) e sulle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas, quali strumenti alternativi alla giustizia ordinaria (in particolare, sul Servizio conciliazione clienti energia e sulla conciliazione paritetica, vedi il paragrafo "Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione

delle controversie" di questo Capitolo). L'incremento delle chiamate nel primo trimestre del 2014 ha riguardato tutti i canali.

Infine, la delibera 280/2013/R/gas, in tema di cessazione dell'applicazione del servizio di tutela gas ai clienti finali non domestici, ha previsto che il venditore, tramite l'atto con cui esercita il diritto di recesso, ovvero lo *ius variandi*, comunichi al cliente finale un numero di contatto anche dello Sportello, al fine di ricevere ulteriori informazioni.

La delibera 306/2013/R/gas, recante obblighi informativi e comunicativi al fine di rendere consapevoli i clienti finali del mercato libero della riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela, prevede che, all'interno dell'eventuale comunicazione di variazione unilaterale diretta a un cliente finale domestico del mercato libero, il venditore specifichi che le informazioni su tale riforma possono essere reperite anche contattando il numero verde dello Sportello.

TAV. 4.6

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

	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI(B)	MERCATI	RECLAMI	ASSICURAZIONE GAS(B)	PROSUMERS	CONCILIAZIONE
I trim. 2012	47.357	25.446	5.371	6.877	26.014	1.777	-	-
II trim. 2012	37.599	23.102	5.657	6.747	25.796	1.406	-	-
III trim. 2012	22.565	17.059	3.136	7.069	20.060	1.442	-	-
IV trim. 2012	25.995	19.895	5.091	10.757	22.919	2.105	-	-
TOTALE 2012	133.516	85.502	19.255	31.450	94.789	6.730	-	-
I trim. 2013	28.564	26.385	4.707	9.868	28.665	2.185	1.275	-
II trim. 2013	22.457	20.936	2.677	10.331	19.681	-	1.524	3.085
III trim. 2013	19.163	22.392	2.435	10.202	16.759	-	1.312	2.602
IV trim. 2013	21.992	22.093	7.123	10.822	25.661	-	1.566	3.574
TOTALE 2013	92.176	91.806	16.942	41.223	90.766	2.185	5.677	9.261
I trim. 2014	32.578	29.060	5.117	20.842	39.523	-	2.555	5.531
TOTALE	513.418	334.957	68.975	121.081	322.815	16.228	8.232	14.792

(A) Include "assicurazione gas" dal II trimestre 2013.
(B) Incorporato in "prezzi biorari" dal II trimestre 2013.

Fonte: Sportello.

Rispetto all'attività svolta, il *call center* ha rispettato, anche nel corso del 2013, gli standard di qualità previsti per i *call center* dei venditori di energia elettrica e gas dal *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* (TIQV, Allegato A alla delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08), ottenendo i seguenti risultati: accessibilità del servizio 100% (standard minimo richiesto: 90%); tempo medio di attesa 110 secondi (standard minimo richiesto: inferiore a 240 secondi); livello di servizio: 90% (standard minimo richiesto: 80%). Rispetto all'anno precedente, risultano confermati i livelli dell'accessibilità al servizio sia pur con un aumento dei tempi medi di attesa, dovuto anche all'allungamento del messaggio iniziale per l'indirizzamento alle diverse aree informative. Nel primo trimestre del 2014, non vi sono stati cambiamenti per quanto riguarda il livello di servizio e l'accessibilità; si è verificato, invece, un allungamento del tempo di attesa, passato a 131 secondi (comunque inferiori ai 240 richiesti dalla regolazione), dovuto al maggior numero di chiamate ricevute.

Per quel che riguarda la *customer satisfaction* legata all'iniziativa intitolata "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica per il periodo 1 gennaio 2013 - 31 dicembre 2013, i clienti che si sono rivolti al *call center* dello Sportello hanno valutato il servizio buono nell'84% dei casi, sufficiente nel 13% dei casi e non soddisfacente nel 3% dei casi (valutazione espressa dal 38% delle persone che hanno chiamato in orario di servizio). I livelli di soddisfazione rimangono pertanto elevati, così come resta elevato il tasso di adesione dei chiamanti all'iniziativa, superiore al tasso medio delle altre amministrazioni partecipanti all'iniziativa. Tali dati sono sostanzialmente confermati anche per il primo trimestre 2014.