

TAV. 4.7

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

	2012					2013					2014
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.
Buono	83%	85%	85%	85%	85%	84%	85%	85%	83%	84%	83%
Sufficiente	13%	12%	12%	12%	12%	13%	12%	12%	13%	13%	13%
Negativo	4%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	4%
% CHIAMATE CONVERSATE sottoposte a valutazione ^(A)	40,1%	43,7%	42,3%	38,1%	41,1%	38,9%	35,0%	43,1%	43,6%	40,1%	40,0%
% Utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione ^(A)	82,9%	84,2%	82,9%	83,0%	83,2%	83,2%	80,4%	81,1%	89,0%	83,4%	89,7%

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

Fonte: Elaborazione Sportello su dati Genesys - Rilevazioni "Mettiamoci la faccia".

Strumenti di confronto dei prezzi per i servizi elettrico e gas

La legge 14 novembre 1995, n. 481, 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 sul proprio sito internet del Trova offerte, un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas rivolte ai clienti domestici (per una illustrazione esaustiva di detto sistema, si rimanda alla *Relazione Annuale* 2012, pagg. 115 e 116, vol. II).

A partire dalla data di prima pubblicazione del sistema, si è rilevata una media di circa 1.200 accessi/giorno alla pagina iniziale del percorso di ricerca, con numerosi picchi giornalieri superiori ai 5.000 accessi. In particolare nel 2013, gli accessi complessivi alla pagina iniziale sono stati 438.478, mentre i calcoli effettuati sono stati 631.985.

Per ricerche realizzate nel mese di marzo 2014 utilizzando il profilo di consumo medio del cliente domestico tipo¹³, nelle maggiori città italiane sono visualizzate per il servizio elettrico circa 35 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle

imposte e per abitazioni in Roma, di oltre 40 €/anno (-8,5%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di oltre 110 €/anno (-19,2%) rispetto all'offerta meno economica. Per il servizio gas, sono visualizzate circa 25 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte e per abitazioni in Roma, di circa 150 €/anno (-10,8%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di oltre 390 €/anno (-24,5%) rispetto all'offerta meno economica. La ricerca per offerte congiunte visualizza fino a sei/sette risultati; la spesa annua associata all'offerta congiunta più economica risulta superiore, di oltre 35 €/anno (+2,2%), 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, ma comunque inferiore di oltre 150 €/anno (-8,2%) rispetto alla spesa ottenuta sommando la spesa associata ai prezzi tutelati. Tutte le offerte più economiche prevedono un prezzo bloccato, la stipulazione del contratto tramite internet, la domiciliazione dei pagamenti e l'invio di bollette in formato elettronico.

Nel maggio 2013 l'interfaccia pubblica del Trova offerte è stata rinnovata, con l'obiettivo di rendere il servizio più semplice e fruibile sia nel percorso di ricerca, sia nella visualizzazione dei risultati, sia nella terminologia utilizzata. L'intervento è stato realizzato tenendo conto delle indicazioni emerse dall'indagine demoscopica condotta nel 2012-2013 allo scopo di rilevare le

¹³ Servizio elettrico: abitazione di residenza anagrafica con potenza impegnata pari a 3 kW e consumo pari a 2.700 kWh/anno, ripartito per il 33,4% nella fascia F1 e per il 66,6% nella fascia F23; servizio gas: consumo pari a 1.400 Sm³/anno.

aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti del servizio (per una illustrazione più dettagliata dell'indagine e dei suoi esiti si rimanda alla *Relazione Annuale* 2013, pag. 129, vol. II). Una seconda fase dell'indagine demoscopica, realizzata nel quarto

trimestre del 2013 in seguito al *restyling*, oltre a confermare la valutazione positiva degli utenti ha evidenziato un sensibile miglioramento nei giudizi espressi riguardo alla facilità d'uso e di comprensione delle informazioni fornite.

Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici

Protocollo di intesa tra Autorità e 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.

Il Protocollo di intesa indica quattro obiettivi principali: 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.

La realizzazione di specifiche attività finalizzate a perseguire gli obiettivi indicati nel Protocollo di intesa è stata sviluppata nel quadro dei progetti a vantaggio dei consumatori finanziati, mediante il c.d. "Fondo sanzioni".

Le associazioni dei consumatori domestici sono state, inoltre, ripetutamente coinvolte nelle attività di consultazione, anche attraverso seminari di presentazione dei principali provvedimenti di interesse, audizioni e inviti a partecipare a gruppi tecnici, come quelli di coordinamento relativi alle

attività dello Sportello e al Servizio di conciliazione energia. Con cadenza non codificata sono anche previsti incontri con il CNCU.

Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni

Nel corso del 2013 è proseguita la realizzazione di attività a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas mediante specifici progetti finanziati con le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, come previsto dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008).

In particolare, è proseguita l'attuazione dei progetti avviati negli anni precedenti, proposti dall'Autorità e già approvati dal Ministro dello sviluppo economico:

- *sostegno alle procedure di conciliazione c.d. "paritetiche"*, previste da appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita (progetto PCS). Il progetto si articola in due linee di attività, finalizzate, rispettivamente, a promuovere la formazione di personale delle associazioni in grado di gestire le procedure di conciliazione (PCS1) e a garantire la copertura dei costi sostenuti dalle associazioni medesime mediante l'erogazione di contributi forfetari relativi alle conciliazioni andate a buon fine (PCS2). Per il progetto, avviato nell'ottobre 2010

e successivamente prorogato fino a tutto il 2013, è stato previsto l'impegno di risorse per un importo massimo complessivo di 890.000 € (rispettivamente, 500.000 € per la formazione e 390.000 € per i rimborsi forfetari). Dall'avvio del progetto si sono svolti oltre 40 corsi seminariali che hanno interessato, complessivamente, circa 500 partecipazioni da parte di personale delle associazioni dei consumatori; sono state inoltre rendicontate circa 3.300 procedure conciliative concluse positivamente, con l'erogazione complessiva di contributi per circa 220.000 €;

- *qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori* (progetto PQS). Il progetto ha lo scopo di promuovere una rete di punti di contatto delle associazioni di consumatori (sportelli territoriali e *call center*) in grado di fornire ai consumatori informazione e assistenza qualificata sui servizi elettrico e gas; comporta la formazione del personale dedicato e la copertura dei costi operativi del servizio fornito. Il progetto, avviato nel settembre 2011, è stato rinnovato per l'anno 2013 impegnando risorse per un importo massimo complessivo pari a 890.000 €. Per il 2013 è stata confermata l'attivazione di 45 sportelli territoriali, un *call center* nazionale gratuito e un sito internet dedicato (www.energiadirittivivoce.it); è stata inoltre realizzata un'applicazione che consente di accedere, tramite smartphone e tablet, a servizi quali l'elenco degli sportelli inclusi nel progetto, la comunicazione via e-mail con lo sportello prescelto, l'area FAQ, cioè l'area informativa dedicata alla normativa di settore;
- *divulgazione territoriale dell'informazione* (progetto PDT). Il progetto è finalizzato a promuovere l'informazione dei consumatori in merito sia alle opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas naturale, sia alle forme di tutela di cui dispongono i consumatori. Il progetto, per il quale è stato previsto l'impegno di risorse per un importo massimo di 400.000 €, si articola in attività di formazione di esperti destinati a svolgere l'attività di divulgazione, e nella realizzazione, entro il primo semestre del 2014, di almeno 110 incontri pubblici sull'intero territorio nazionale, rivolti ai consumatori.

Nel corso del 2013 sono inoltre stati avviati ulteriori progetti, approvati in precedenza dal Ministro dello sviluppo economico,

la cui realizzazione copre un arco temporale esteso a tutto il 2014:

- *accesso al Servizio conciliazione clienti energia* (progetto PAC). Il progetto, del valore massimo di 185.000 €, è finalizzato a promuovere l'accesso alle procedure gestite dal Servizio conciliazione clienti energia da parte dei consumatori che si avvalgono dell'assistenza prestata dalle associazioni di consumatori; è stato avviato contestualmente all'attivazione del Servizio medesimo (aprile 2013). Il progetto comporta l'erogazione di contributi forfetari a copertura dei costi sostenuti dalle associazioni di consumatori per l'attività di orientamento e assistenza al consumatore, fino alla compilazione della richiesta di attivazione di una procedura di conciliazione che risulti ammessa dal Servizio, e per l'attività di mediazione con rappresentanza del consumatore nello svolgimento di procedure concluse positivamente;
- *diritti e informazione dei consumatori tramite il mezzo televisivo* (progetto PDI). Il progetto prevede la diffusione di informazioni, di interesse dei consumatori, sui temi dell'energia; in particolare, è prevista la realizzazione, entro il 2014, di appositi spazi informativi, con la partecipazione di esperti autorevoli e indipendenti, all'interno di programmi televisivi di elevata audience trasmessi da emittenti nazionali e rivolti alla generalità del pubblico. Per questo progetto, che prevede la produzione e messa in onda di un numero minimo di 16 interventi televisivi, è stato previsto l'impegno di risorse per un importo massimo pari a 250.000 €.

La disponibilità di nuove risorse finanziarie acquisite al Fondo ha inoltre consentito all'Autorità di formulare, nel corso del 2013, nuove proposte relative a ulteriori attività da realizzare nel 2014. In particolare, con la delibera 7 novembre 2013, 492/2013/E/com, l'Autorità ha proposto al Ministro dello sviluppo economico di:

- rinnovare per l'anno 2014 il sostegno al progetto per la qualificazione degli sportelli delle associazioni di consumatori (progetto PQS/14), per un importo massimo pari a 635.000 €. Rispetto alle edizioni precedenti, è stata

prevista una rimodulazione dei contenuti del progetto, riferito ora all'attivazione di 30 sportelli territoriali oltre al *call center* nazionale, con l'obiettivo di migliorare l'impatto dell'intervento in termini di efficienza ed efficacia;

- avviare un progetto organico per la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni (progetto PFA), per un importo massimo pari a 125.000 €, articolato in tre linee di attività, rivolte, rispettivamente, al personale che opera nei punti di contatto qualificati previsti dal progetto PQS, al personale che opera nell'ambito delle procedure di conciliazione e agli operatori già dotati di formazione specialistica nel settore dell'energia che svolgono attività di propagazione della formazione.

Le proposte formulate dall'Autorità con la delibera 492/2013/E/com sono state approvate dal Ministro dello sviluppo economico con decreto 14 dicembre 2013.

Le attività materiali, amministrative, contabili, di rendicontazione e, in generale, strumentali alla gestione dei progetti sono affidate alla CCSE che, in quanto soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità, svolge il ruolo di soggetto destinatario delle risorse finanziarie dei progetti ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori.

Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole imprese

Al fine di rafforzare la capacità delle piccole imprese consumatrici

di energia elettrica e gas naturale di cogliere le opportunità della liberalizzazione dei mercati finali, l'Autorità ha approvato, con la delibera 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com, uno schema di Protocollo di intesa con le relative organizzazioni nazionali di rappresentanza. Il Protocollo, entrato in vigore nel mese di gennaio 2013 in seguito alla sottoscrizione da parte di otto associazioni¹⁴, persegue gli obiettivi di migliorare l'informazione nella disponibilità delle piccole imprese, e di promuovere attività orientate a rafforzarne la capacitazione e l'accesso alle procedure disponibili per la soluzione delle controversie in materia di erogazione del servizio, sulla base di proposte formulate da un gruppo di lavoro congiunto, composto da rappresentanti designati dalle parti. Con la delibera 594/2013/A l'Autorità ha quindi approvato la proposta formalizzata dal gruppo di lavoro per l'attivazione di un corso di formazione a distanza, in modalità *e-learning*, rivolto al personale delle organizzazioni firmatarie, che svolge attività di informazione e consulenza alle piccole imprese nelle rispettive articolazioni territoriali, prevedendo l'impegno di un importo massimo pari a 108.000 € per la sua realizzazione.

Scopo del corso, che sarà realizzato dall'Autorità avvalendosi di operatori qualificati, selezionati mediante apposite procedure a evidenza pubblica, è quello di potenziare la propagazione, presso le piccole e medie imprese, di informazioni e conoscenze in un'ottica di capacitazione, funzionale sia a esigenze connesse con la soluzione di problemi e criticità nel rapporto di fornitura, sia a cogliere le opportunità offerte dal mercato.

Affiancheranno l'attività di formazione alcuni seminari di approfondimento su tematiche specifiche e un generale potenziamento dell'informazione rivolta alle piccole imprese.

¹⁴ Casartigiani, CNA, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, Confcommercio – Imprese per l'Italia, Confesercenti e Confindustria Piccola Industria.

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

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali, disciplinata dalla delibera ARG/com 164/08 (TIQV), è stata introdotta nel 2007 con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center*, 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 naturale è libera.

Gli standard generali di qualità dei servizi telefonici e degli obblighi di servizio sono previsti per tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas. Per i venditori di minori dimensioni è prevista una disciplina semplificata, poiché il cliente entra in contatto direttamente con questi soggetti tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Le imprese con più di 50.000 clienti finali e con una media giornaliera di chiamate ai propri *call center* uguale o superiore

a 200 partecipano semestralmente a una indagine sulla qualità dei servizi telefonici e sono coinvolte nella pubblicazione di una graduatoria comparativa semestrale. L'approccio flessibile della regolazione permette alle imprese di vendita di offrire un servizio migliorativo che, ai fini della graduatoria, viene "premiato" con un sistema a punteggio.

In relazione all'accessibilità al servizio (AS), al tempo medio di attesa (TMA) e al livello del servizio fornito (LS), sono stati fissati dei livelli minimi - il cui rispetto è obbligatorio per tutte le aziende - che hanno l'obiettivo di ridurre il fenomeno del mancato accesso ai *call center* per le linee occupate, limitare le code di attesa troppo elevate per parlare con un operatore telefonico e garantire una rapida risposta alle chiamate che giungono ai *call center*.

La tavola 4.8 riporta gli indicatori e gli standard generali in vigore, che le aziende di vendita devono rispettare.

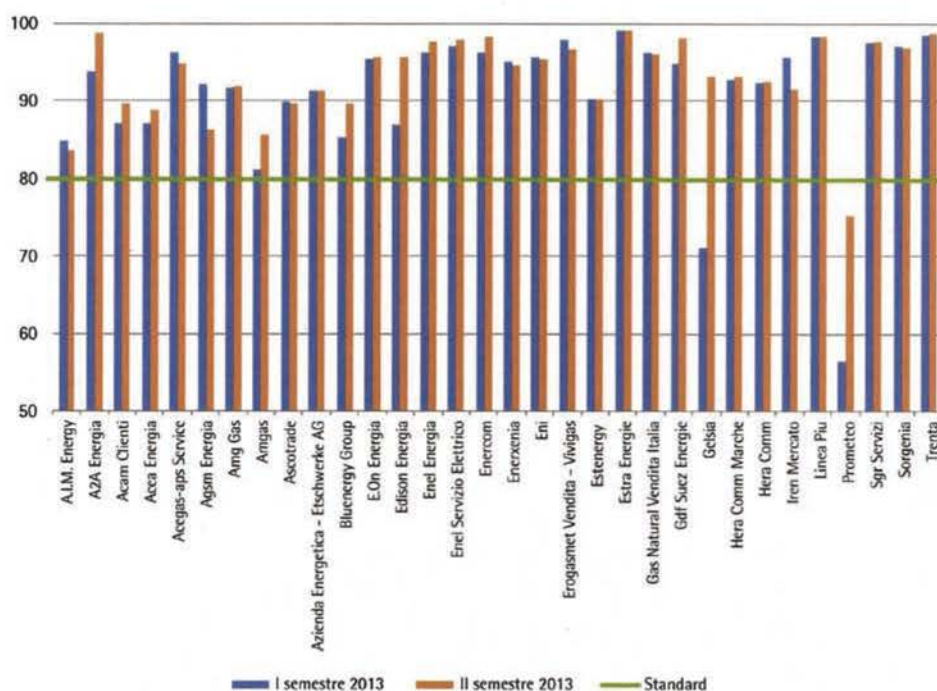
TAV. 4.8

Standard generali di qualità dei *call center*

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
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 chiamate che arrivano al <i>call center</i> per parlare con un operatore.	≥ 80%

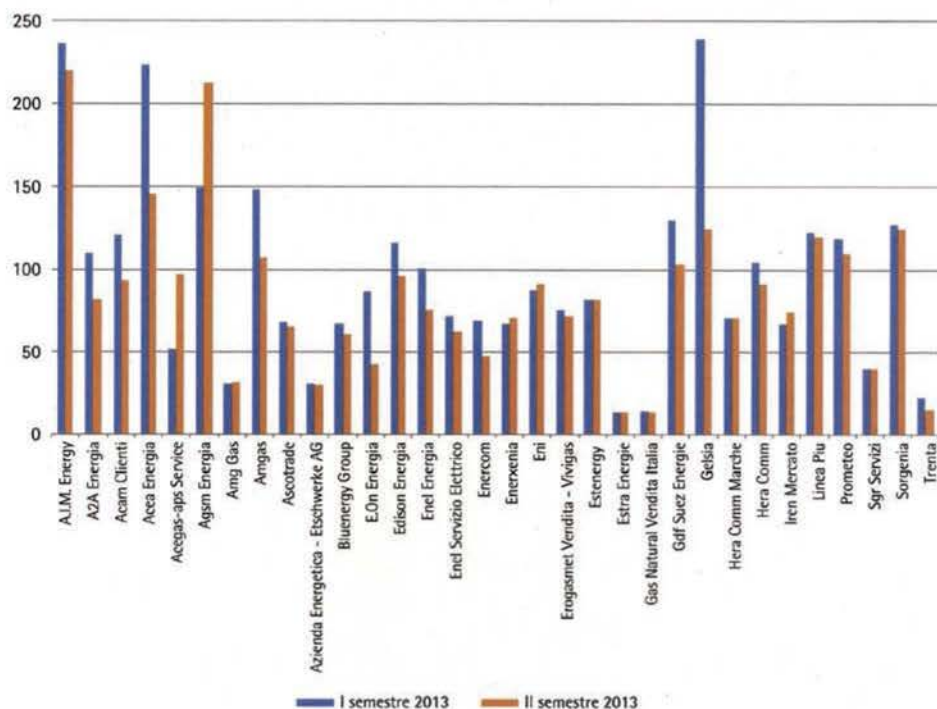
Per quanto riguarda il livello di servizio (LS), dai dati dichiarati dai venditori coinvolti nella pubblicazione comparativa risulta che la

quasi totalità degli operatori di maggiori dimensioni ha rispettato lo standard generale relativo al livello del servizio.



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

in entrambi i semestri, con valori di molto al di sotto dello standard fissato dall'Autorità (Fig. 4.4).



Nei mesi di luglio 2013 e gennaio 2014, come previsto dal TIQV, le graduatorie semestrali dei *call center* sono state pubblicate sul sito dell'Autorità. Le graduatorie, che coinvolgono le aziende di vendita sottoposte all'indagine sulla soddisfazione circa i servizi telefonici, rappresentano la sintesi della verifica semestrale della regolazione e sono strutturate sulla base di un punteggio globale denominato "IQT". Il punteggio IQT, calcolato a partire da una serie di punteggi parziali conseguiti dai venditori, che fanno riferimento alla qualità ulteriore offerta rispetto agli standard minimi obbligatori e ai risultati dell'indagine demoscopica, tiene conto in particolare dei seguenti aspetti del servizio:

- l'accesso al servizio (PA); riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di apertura con operatore del *call center* (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- la qualità del servizio (PQ); riguarda i tempi medi di attesa per parlare con un operatore, la percentuale di chiamate

con risposta di un operatore, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori;

- il grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC); riguarda il punteggio assegnato in base agli esiti dell'indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un campione di clienti di ogni impresa di vendita che hanno effettivamente telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

La graduatoria (Tav. 4.9) offre una valutazione comparativa aggiornata periodicamente dei servizi delle singole aziende di vendita e ha rappresentato uno stimolo al miglioramento, basato sulle performance registrate dalle maggiori aziende di vendita.

TAV. 4.9

Graduatorie della qualità
dei *call center* delle aziende
di vendita di energia
elettrica e gas -
Punteggio globale IQT
Il semestre 2012 e I semestre 2013

II SEMESTRE 2012		I SEMESTRE 2013	
VENDITORE	PUNTEGGIO	VENDITORE	PUNTEGGIO
Enel Servizio Elettrico	98,6	Enel Servizio Elettrico	98,8
Enel Energia	91,9	Enel Energia	94,3
Linea Più	89,9	Eni	93,9
Eni	88,5	E.ON Energia	90,4
Gdf Suez Energie	83	Linea Più	89,6
Sorgenia	82,2	Sorgenia	83,3
E.ON Energia	80,8	Aemme Linea Energie	83,2
Aemme Linea Energie	80,4	Trenta	82,3
Sgr Servizi	79,7	Gas Natural Vendita Italia	81,5
Gas Natural Vendita Italia	79,7	Hera Comm Hera	79,6
Hera Comm	78,7	Sgr Servizi	79,4
Estra Energie	75	Estra Energie	79,1
A2A Energia	73,1	Gdf Suez Energie	78,1
Erogasmet Vendita Vivigas	71,1	Acea Energia	75,2
Amgas	70,6	A2A Energia	73,2
Edison Energia	70,5	Erogasmet Vendita Vivigas	72,5
Ascotrade	69,7	Enercom	72,2
Enerxenia	68,8	Enerxenia	71,3
Estenergy	67,6	Edison Energia	71,1
Acea Energia	66,5	Estenergy	70,0
Enercom	65,3	Ascotrade	69,0
Trenta	65,2	Iren Mercato	64,1
Agsm Energia	63,9	Acegas - Aps Service	62,7
Iren Mercato	61	Agsm Energia	61,3
Amga Energia Et Servizi	60,5	Amga Energia Et Servizi	57,0
Amg Gas	53,8	Acam Clienti	56,5
Salerno Energia Vendite	51,3	Bluenergy Group	56,4
Acam Clienti	49,8	Flyenergia	52,4
Gelsia	49,5	Amg Gas	51,7
Bluenergy Group	48,3	Salerno Energia Vendite	49,0
A.I.M. Energy	42,7	A.I.M. Energy	47,6
Prometeo	37	Amgas	38,9
Acegas-Aps Service	36,7	Prometeo	36,9
		Gelsia	29,0

L'andamento del punteggio globale IQT di sistema, calcolato sulla base dei singoli punteggi aziendali ponderati sul numero dei clienti

di ciascuna azienda di vendita, mostra gli effetti migliorativi della regolazione sul sistema nel corso del tempo.

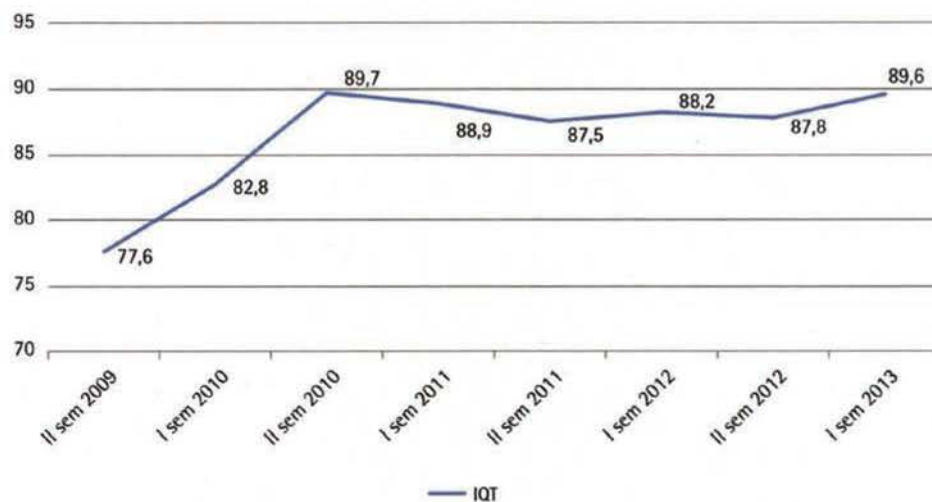


FIG. 4.5

Punteggio globale
IQT di sistema

II semestre 2009 - I semestre 2013

Con la delibera 23 gennaio 2014, 7/2014/R/com, è stato avviato un procedimento per la revisione del Titolo V, parte III, della delibera ARG/com 164/08, per la modifica dei punteggi attribuibili alle caratteristiche ulteriori, per tener più adeguatamente conto dei

cambiamenti di contesto, dell'evoluzione delle aspettative e del comportamento dei clienti, al fine di mantenere una regolazione che sia di incentivo e valorizzazione degli investimenti delle aziende, vista la domanda di servizi da parte dei clienti.

Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori

Le direttive del Parlamento europeo e del Consiglio 2009/72/CE e 2009/73/CE, subito dopo aver sottolineato come la disponibilità di misure efficaci di risoluzione delle controversie per tutti i consumatori garantisca una maggiore protezione dei consumatori stessi, evidenziano che gli Stati membri dovrebbero predisporre procedure di trattamento dei reclami rapide ed efficaci. A tal fine, l'art. 3, comma 13, della direttiva 2009/72/CE, e l'art. 3, comma 9, della direttiva 2009/73/CE, stabiliscono che gli Stati membri garantiscano la predisposizione di un meccanismo indipendente, come un mediatore dell'energia o un organismo dei consumatori. Per quanto riguarda i clienti civili, le misure a tutela dei consumatori prevedono che i clienti *«beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami. In particolare, tutti i consumatori devono godere del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore di energia elettrica. Tali procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie devono consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi, affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo»*.

In attuazione delle citate direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, è stato emanato il decreto legislativo n. 93/11, che prevede, all'art. 44, comma 4, che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico, e vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori, di cui all'Allegato I delle medesime direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.

A dette previsioni, in relazione al trattamento efficace dei reclami, l'Autorità ha dato attuazione con la delibera 323/2012/E/com, avvalendosi dell'Acquirente unico; lo Sportello è oggi lo strumento

con cui l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei *prosumers*.

Con la delibera 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, l'Autorità ha altresì approvato il regolamento per lo svolgimento, da parte dello Sportello, delle attività afferenti al trattamento dei reclami. Il regolamento è stato modificato nel corso del 2013 con la delibera 18 aprile 2013, 162/2013/E/com; le modifiche apportate riguardano, in particolare, il rapporto tra la procedura di reclamo allo Sportello e gli strumenti giudiziali ed extragiudiziali per la risoluzione delle controversie. Il provvedimento ha introdotto, in un'ottica di economicità e di non duplicazione delle procedure, ipotesi di inammissibilità e improcedibilità del reclamo, laddove la medesima controversia oggetto del reclamo sia già oggetto di un procedimento giustiziale o giurisdizionale, oppure di una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia, di cui alla delibera 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, o di una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica.

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

Nel corso del 2013 lo Sportello ha gestito le due procedure speciali di reclamo, relativamente alle quali l'Autorità ha previsto determinate tempistiche di risposta: si tratta, in particolare, della procedura di reclamo in merito ai contratti non richiesti, di cui alla Parte III dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità 153/2012/R/com, e della procedura di richiesta di informazioni relativa al sistema indennitario, di cui alla delibera 99/2012/R/eel.

I reclami per contratti non richiesti sono stati gestiti dallo Sportello secondo la procedura prevista dagli artt. 8 e 9 dell'Allegato A alla delibera 153/2012/R/com. Nel corso del 2013, lo Sportello ha ricevuto 1.124 rigetti da parte di venditori, in applicazione di detta procedura, registrando una percentuale di fondatezza dei rigetti pari al 73%. Per tutto il 2013 sono pervenuti ancora reclami relativi a fattispecie verificatesi prima dell'entrata in vigore della delibera 153/2012/R/com, nonché numerosi reclami irregolari o incompleti, ossia inviati allo Sportello da parte del cliente prima che fossero decorsi i termini per la risposta che il venditore è tenuto a fornire entro 40 giorni solari.

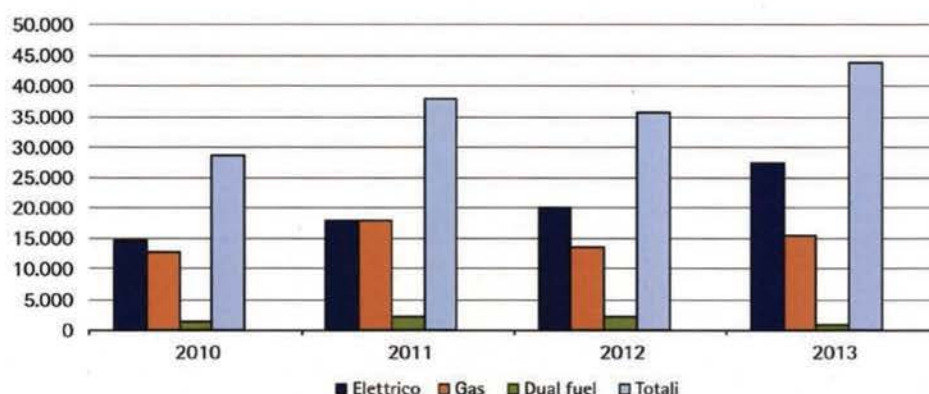
Anche la procedura speciale attiva per il corrispettivo di morosità - che aveva subito un rilevante calo nella prima parte del 2013 a seguito dell'annullamento del sistema indennitario per via della sentenza del TAR Lombardia n. 683/2013 - ha visto una significativa ripresa dei volumi nella parte finale del 2013, quando, a seguito dell'ordinanza 9 luglio 2013, n. 2595, con cui il Consiglio di Stato ha sospeso l'efficacia della suddetta sentenza, il sistema indennitario ha ripreso a funzionare.

Al fine poi di superare le criticità legate alla non tempestività e/o incompletezza della risposta degli esercenti alle richieste di informazione dello Sportello, l'Autorità aveva provveduto, con il regolamento di cui alla delibera 548/2012/E/com e s.m.i., a rafforzare gli obblighi di risposta degli esercenti, definendo i termini di risposta e gli indicatori di puntualità e di esaustività delle risposte dei medesimi esercenti e prevedendone il relativo monitoraggio. Lo Sportello ha comunicato all'Autorità, nei

tempi previsti, detti indicatori, calcolati con i criteri conformi al regolamento. Nel corso del 2013, lo Sportello ha segnalato numerosi reclami di clienti finali (sia a condizioni di libero mercato, sia in regime di tutela, con riferimento sia al settore elettrico, sia a quello del gas naturale) nei quali si lamentava, tra l'altro, il mancato rispetto della periodicità di fatturazione, la mancata o ritardata emissione della fattura finale a seguito di cessazione del rapporto di fornitura per cambio del fornitore, nonché la fatturazione di consumi a stima, nonostante il distributore avesse messo a disposizione del venditore le letture effettive.

Anche a seguito di tali segnalazioni, con la delibera 28 novembre 2013, 542/2013/E/com, è stata avviata un'indagine conoscitiva sulle modalità e le tempistiche di fatturazione adottate nell'ambito del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni (clienti domestici e clienti non domestici serviti in bassa tensione o con consumi di gas inferiori a 200.000 S(m³)/anno), serviti in regime di tutela o a condizioni di libero mercato. In materia di fatturazione, con la delibera 31 ottobre 2013, 477/2013/S/com, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Eni - Divisione Gas Et Power.

Nella figura 4.6 è illustrato l'andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevuti dallo Sportello a partire dal 2010. Si rileva, dopo la stabilizzazione registrata nel 2012, una ripresa del trend di crescita, dovuta presumibilmente a una maggiore attenzione dei clienti finali alla spesa per l'energia e a una maggiore consapevolezza dei propri diritti e degli strumenti di tutela individuale a loro disposizione.



Fonte: Autorità e Sportello.

FIG. 4.6

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

Come risulta dalle tavole sottostanti, i clienti che si rivolgono allo Sportello sono in grande prevalenza domestici e il settore maggiormente

interessato dai reclami è il settore elettrico che, tuttavia, presenta un numero di clienti superiore a quello del settore gas.

TAV. 4.10

Reclami allo Sportello
suddivisi per tipologia
di cliente e per settore

TIPO CLIENTE	2012					2013					2014
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Anno	I Trim.
Domestico	84%	83%	77%	79%	81%	81%	82%	84%	81%	82%	82%
Domestico+Non domestico	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Non domestico	16%	17%	23%	21%	19%	19%	17%	16%	19%	18%	18%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		Totale casi per settore			
		Dual Fuel	Elettrico	Gas	Totale
2012	I Trim.	6%	54%	40%	100%
	II Trim.	6%	53%	41%	100%
	III Trim.	6%	58%	36%	100%
	IV Trim.	6%	59%	35%	100%
2013	I Trim.	3%	61%	36%	100%
	II Trim.	2%	60%	38%	100%
	III Trim.	1%	65%	34%	100%
	IV Trim.	1%	64%	35%	100%
2014	I Trim.	1%	64%	35%	100%

Fonte: Sportello.

Si segnala che nel 2013, primo anno di applicazione del nuovo regolamento che corrisponde altresì al primo anno del Progetto operativo dello Sportello per il triennio 2013-2015, si è verificato uno scostamento tra le previsioni di Progetto (che riguarda il triennio 2013-2015) relative ai volumi di pratiche da lavorare e i volumi effettivi verificatisi, da imputarsi:

- a un 4% in più, rispetto alle previsioni di Progetto, di nuovi reclami, provenienti dai clienti finali;
- a un 59% in più, rispetto alle previsioni di Progetto, di c.d. "ritorni", ossia di risposte di clienti alle richieste di regolarizzazione/integrazione dei reclami irregolari e/o incompleti, ma soprattutto di risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.

Tale trend di crescita sembra confermato dai dati del I trimestre 2014. Si segnala, infine, che il 20 marzo 2014 l'Autorità ha diffuso il documento per la consultazione 115/2014/E/com, contenente

alcuni orientamenti per il miglioramento dell'efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami svolte dallo Sportello, con particolare riguardo alle modalità di presentazione del reclamo e ai canali di contatto con lo Sportello, alla puntualità ed esaustività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, alla procedura per i reclami in tema di bonus sociale, alla qualità delle risposte fornite dallo Sportello e alla sua *accountability*.

Settore elettrico

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio e il 31 dicembre 2013 le comunicazioni relative al settore elettrico sono state 27.524 (pari al 63% del totale). Si rileva un aumento rispetto al 2012, quando le medesime comunicazioni erano pari al 55% del totale. Mutamenti molto lievi hanno riguardato le proporzioni tra i reclami e le richieste di informazioni.

	2012		2013		I TRIM. 2014	
	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	18.826	34.033	25.890	41.779	8.630	13.908
Richieste di informazioni	1.156	1.799	1.634	2.210	1.035	1.223
TOTALE COMUNICAZIONI	19.993	35.864	27.524	43.989	9.665	15.131

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

Fonte: Sportello.

TAV. 4.11

Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2012						
Fatturazione	1.370	1.470	1.261	1.793	5.894	29%
Mercato	972	841	705	1.066	3.584	18%
Bonus	864	714	389	517	2.484	12%
Contratti	649	798	950	1.079	3.476	17%
Allacciamenti/Lavori	274	243	209	228	954	5%
Prezzi e tariffe	156	151	97	150	554	3%
Qualità tecnica	1.140	554	296	214	2.204	11%
Misura	116	120	93	110	439	2%
Qualità commerciale	58	38	47	51	194	1%
Non competenza	48	57	43	62	210	1%
TOTALE	5.643	4.986	4.090	5.270	19.989	100%
ANNO 2013						
Fatturazione	2.061	1.785	1.537	1.780	7.163	26%
Mercato	1.144	1.354	1.430	1.579	5.507	20%
Bonus	821	1.107	1.515	1.348	4.791	17%
Contratti	1.411	1.205	1.219	1.875	5.710	21%
Allacciamenti/Lavori	305	284	360	439	1.388	5%
Prezzi e tariffe	132	126	79	101	438	2%
Qualità tecnica	180	177	180	163	700	3%
Misura	189	130	110	139	568	2%
Qualità commerciale	56	105	112	153	426	1%
Prosumers	138	138	174	125	575	2%
Non competenza	93	49	73	43	258	1%
TOTALE	6.530	6.460	6.789	7.745	27.524	100%
ANNO 2014						
Fatturazione	2.251					23%
Mercato	1.761					18%
Bonus	1.899					20%
Contratti	2.474					25%
Allacciamenti/Lavori	460					5%
Prezzi e tariffe	164					2%
Qualità tecnica	166					2%
Misura	158					2%
Qualità commerciale	110					1%
Prosumers	176					2%
Non competenza	46					1%
TOTALE	9.665					100%

Fonte: Sportello.

TAV. 4.12

Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

Dall'analisi dei dati contenuti nella tavola 4.12 emerge che gli argomenti più frequenti delle comunicazioni ricevute nel 2013 sono i seguenti: fatturazione 7.163 (28%), mercato 5.507 (19%), bonus 4.791 (14%), contratti 5.710 (19%), qualità tecnica 700 (8%), allacciamenti e lavori 1.388 (5%). Rispetto all'anno 2012, si nota, in particolare, l'aumento delle comunicazioni relative alla fatturazione e, ancor più apprezzabile, un aumento degli argomenti contratti, bonus e mercato, mentre subisce una sensibile diminuzione la qualità tecnica.

Le comunicazioni in merito alle fatturazioni riguardano principalmente le problematiche relative alla corretta quantificazione dei consumi, alla periodicità di emissione delle bollette e ai conguagli; quelle relative all'argomento mercato afferiscono, invece, soprattutto alle problematiche inerenti all'effettivo rispetto del Codice di condotta commerciale approvato dall'Autorità, alla doppia fatturazione e alla regolarità dei cambi di fornitore. Nella tematica mercato sono compresi anche, a partire dall'1 giugno 2012, i reclami gestiti secondo la procedura speciale prevista dalla delibera 153/2012/R/com, per quanto riguarda i contratti non richiesti, di cui si è data evidenza nel precedente paragrafo.

Le comunicazioni in materia di bonus elettrico si sono concentrate sulla mancata erogazione del bonus stesso, sulle problematiche relative alla validazione della domanda da parte del gestore del sistema, sulle modalità di presentazione delle domande presso i Comuni, i centri di assistenza fiscale o gli altri istituti eventualmente designati dai Comuni e sul respingimento della

domanda per non coincidenza dei dati. Per quanto attiene alle comunicazioni relative ai contratti, le principali problematiche manifestatesi hanno riguardato il recesso e la cessazione della fornitura, le volture e soprattutto la morosità, comprese le richieste di informazioni relative al corrispettivo di morosità nell'ambito del sistema indennitario, che hanno avuto un sensibile aumento nel quarto trimestre 2013 per la ripresa della operatività del sistema indennitario dalla metà del luglio 2013, a seguito dell'ordinanza n. 2596 del Consiglio di Stato. Infine, con riferimento alla tematica della qualità tecnica, le comunicazioni ricevute hanno riguardato principalmente le interruzioni e la qualità della tensione (comprese le micro interruzioni, ossia i c.d. "buchi di tensione").

In questo paragrafo e nei successivi si forniscono, per completezza, anche i dati parziali per argomento, riferiti al primo trimestre 2014. Vengono tuttavia tralasciati commenti e valutazioni relativi al trend dei reclami per argomento, in quanto si ritiene preferibile una valutazione dei dati dell'intero anno.

Settore gas

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio e il 31 dicembre 2013, le comunicazioni relative al settore gas sono state 15.648 (circa il 36,8%). Rispetto al 2012, il numero di comunicazioni è aumentato del 18%, incremento che ha motivazioni comuni a quelle già illustrate per il settore elettrico. Sempre rispetto al precedente periodo non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero delle richieste di informazioni e quello dei reclami.

TAV. 4.13

Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

	2012		2013		I TRIM. 2014	
	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	13.253	34.065	15.114	41.779	5.087	13.908
Richieste di informazioni	437	1.799	534	2.210	188	1.223
TOTALE COMUNICAZIONI	13.690	35.864	15.648	43.989	5.275	15.131

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

Fonte: Sportello.

Gli argomenti più frequenti delle comunicazioni per il settore gas ricevute dallo Sportello nel 2013 e suscettibili di classificazione sono i seguenti: bonus 4.506 (29%), fatturazione 5.754 (37%), mercato 2.005 (13%), contratti 1.854 (12%), allacciamenti e lavori 627 (4%).

In tali rapporti percentuali, rispetto all'anno 2012, si notano in particolare un ulteriore, sia pur lieve, decremento dei reclami sul bonus gas e un aumento di quelli relativi alla fatturazione, al mercato, ai contratti e agli allacciamenti e lavori.

Per quanto riguarda la fatturazione, le principali questioni hanno

riguardato i consumi (fatture in acconto, congruagli, richieste di rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l'effettuazione delle letture o l'utilizzo delle autoletture comunicate dal cliente.

Rispetto al libero mercato, la maggior parte delle comunicazioni ha riguardato questioni di presunta violazione del Codice di condotta commerciale approvato dall'Autorità, problematiche relative al cambio di fornitore e doppia fatturazione. Nell'argomento mercato sono compresi anche, a partire dall'1 giugno 2012, i reclami gestiti

secondo la procedura speciale prevista dalla delibera 153/2012/R/ com per i contratti non richiesti.

Con riferimento all'argomento contratti, la maggior parte delle comunicazioni ha riguardato l'esercizio del diritto di recesso e la cessazione della fornitura, le volture e l'effettuazione di distacchi/morosità.

Infine, con riferimento all'argomento allacciamenti e lavori, i reclami si sono concentrati su questioni relative alle attivazioni, ai subentri e ai tempi di effettuazione di tali prestazioni.

TAV. 4.14

Argomenti delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2012						
Fatturazione	1.181	1.281	929	1.263	4.654	34%
Mercato	393	356	286	347	1.382	10%
Bonus	1.871	1.472	767	776	4.886	36%
Contratti	368	334	277	374	1.353	10%
Allacciamenti/Lavori	142	108	112	154	516	4%
Prezzi e tariffe	34	35	37	36	142	1%
Qualità tecnica	11	4	4	7	26	0%
Misura	96	93	81	68	338	2%
Qualità commerciale	56	37	33	41	167	1%
Non competenza	59	65	52	50	226	2%
TOTALE	4.211	3.785	2.578	3.116	13.690	100%
ANNO 2013						
Fatturazione	1.602	1.468	1.264	1.420	5.754	37%
Mercato	440	527	509	529	2.005	13%
Bonus	942	1.350	1.055	1.159	4.506	29%
Contratti	407	411	411	625	1.854	12%
Allacciamenti/Lavori	121	149	132	225	627	4%
Prezzi e tariffe	34	40	45	47	166	1%
Qualità tecnica	10	8	6	8	32	0%
Misura	74	57	73	82	286	2%
Qualità commerciale	40	46	40	72	198	1%
Non competenza	59	70	50	41	220	1%
TOTALE	3.729	4.126	3.585	4.208	15.648	100%
ANNO 2014						
Fatturazione	1.820					35%
Mercato	771					15%
Bonus	1.456					28%
Contratti	707					13%
Allacciamenti/Lavori	240					5%
Prezzi e tariffe	56					1%
Qualità tecnica	13					0,2%
Misura	81					2%
Qualità commerciale	61					1%
Non competenza	70					1%
TOTALE	5.275					100%

Fonte: Sportello.

Contratti di fornitura congiunta

Con riferimento alle comunicazioni relative alle forniture congiunte di energia elettrica e di gas (c.d. *dual fuel*) pervenute allo Sportello nel 2013, il loro numero complessivo ammonta a

817, pari a circa l'1,8% del totale. Si riscontra, pertanto, rispetto al 2012, una diminuzione delle comunicazioni riguardanti detta tipologia di fornitura. Sempre rispetto al precedente periodo, non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero di richieste di informazioni e dei reclami.

TAV. 4.15

Comunicazioni relative a forniture dual fuel ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

	2012		2013		I TRIM. 2014	
	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	1.975	34.065	775	41.779	191	13.908
Richieste di informazioni	206	1.799	42	2.210	-	1.223
TOTALE COMUNICAZIONI	2.181	35.864	817	43.989	191	15.131

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

Fonte: Sportello.

TAV. 4.16

Argomenti delle comunicazioni relative alle forniture dual fuel ricevute dallo Sportello nel 2012, nel 2013 e nel I trimestre 2014

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2012						
Fatturazione	191	172	135	216	714	33%
Mercato	181	217	137	168	703	32%
Bonus	124	85	48	75	332	15%
Contratti	80	86	59	85	310	14%
Allacciamenti/Lavori	7	4	5	4	20	1%
Prezzi e tariffe	10	10	4	7	31	1%
Qualità tecnica	8	0	0	0	8	0%
Misura	1	0	1	1	3	0%
Qualità commerciale	7	4	6	4	21	1%
Non competenza	3	7	107	19	39	2%
TOTALE	612	585	405	579	2.181	100%
ANNO 2013						
Fatturazione	162	94	77	68	401	49%
Mercato	111	59	43	44	257	31%
Bonus	12	1	5	14	32	4%
Contratti	54	12	12	10	88	11%
Allacciamenti/Lavori	1	0	1	0	2	0,2%
Prezzi e tariffe	12	5	1	3	21	3%
Qualità tecnica	1	0	0	0	1	0,1%
Misura	1	0	1	0	2	0,2%
Qualità commerciale	2	0	0	1	3	0,4%
Non competenza	10	0	0	0	10	1%
TOTALE	366	171	140	140	817	100%
ANNO 2014						
Fatturazione	67					35%
Mercato	108					56%
Bonus	9					5%
Contratti	6					3%
Allacciamenti/Lavori	-					-
Prezzi e tariffe	1					1%
Qualità tecnica	-					-
Misura	-					-
Qualità commerciale	-					-
Non competenza	-					-
TOTALE	191					100%

Fonte: Sportello.

Benché si tratti di numeri modesti, il numero più significativo di reclami riguarda l'argomento fatturazione. Seguono, nell'ordine, reclami relativi al mercato, ai contratti e, con sensibile diminuzione,

alla gestione delle pratiche in merito al bonus (sia gas, sia elettrico). Numeri assai modesti sono, infine, quelli delle comunicazioni relative a prezzi e tariffe, allacciamenti e lavori e qualità commerciale.

Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie

Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità con la delibera 260/2012/E/com e s.m.i., in attuazione dell'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11, mediante l'avvalimento dell'Acquirente unico, è operativo in fase sperimentale dall'1 aprile 2013. Tale fase sperimentale, propedeutica alla successiva entrata a regime, avrà durata fino al 31 dicembre 2015.

Il Servizio conciliazione, allo stato, si colloca fra le procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui dispone il cliente finale dei settori elettrico e gas per risolvere i problemi eventualmente insorti col proprio esercente, che non abbiano trovato una soluzione con il reclamo.

Il Servizio, la cui procedura si svolge interamente on line, tramite l'accesso al sito web www.conciliazione.energia.it, e mediante incontri virtuali dinanzi a un conciliatore terzo e imparziale che possiede una specifica competenza in mediazione e in materia energetica, si configura come un sistema di conciliazione "universale", per l'ampiezza dell'ambito di applicazione, con riferimento sia ai potenziali fruitori del Servizio medesimo, sia per quanto riguarda le controversie oggetto della procedura.

Il Servizio, che presuppone l'inoltro del reclamo all'esercente, è, infatti, attivabile gratuitamente dai clienti finali domestici e non domestici del settore elettrico aventi diritto alla maggior tutela e del settore gas considerati vulnerabili, per le controversie con un distributore o un venditore di energia elettrica e/o di gas naturale, con la sola esclusione di quelle di tipo tributario e fiscale. Trattandosi di una procedura su base volontaria, ciascun esercente ha la facoltà di scegliere se prender parte alla singola

procedura o meno. È previsto, nel corso della fase sperimentale del Servizio, un allargamento anche ai *prosumers*, ossia ai soggetti che sono al contempo clienti di energia elettrica e produttori, limitatamente agli impianti con potenza fino a 10 MW.

Il Servizio conciliazione si pone in linea con l'evoluzione normativa dell'Unione europea in materia di *Alternative Dispute Resolution* (ADR), in ultimo con la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE, in corso di recepimento.

La caratteristica di universalità è, altresì, rafforzata dalla facoltà, per il cliente con una ridotta conoscenza degli strumenti informatici o dell'accessibilità a essi, di poter essere supportato, nello svolgimento della procedura, ed eventualmente rappresentato anche dalle associazioni dei clienti finali domestici o dei clienti finali non domestici. In particolare, per tale attività di assistenza e di eventuale rappresentanza, alle associazioni dei clienti domestici è riconosciuto un contributo economico a valere sul fondo derivante dalle sanzioni applicate da questa Autorità, sulla base di un progetto (PAC) proposto dalla medesima Autorità e approvato dal Ministero dello sviluppo economico (vedi il paragrafo "Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici"). È stato, altresì, definito un Protocollo tra l'Autorità e le associazioni dei clienti non domestici che prevede, tra l'altro, iniziative in materia di accesso agli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (vedi il paragrafo "Rapporti con