

MERCATI RETAIL • Intersettoriale

Alla luce di tali modifiche, con la delibera 26 maggio 2020, 184/2020/R/com, l'Autorità ha provveduto ad adeguare al nuovo dettato normativo la previgente disciplina di cui alla delibera 13 novembre 2018, 569/2018/R/com, che aveva definito interventi di rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali¹⁸ nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, tra cui obblighi informativi in capo ai venditori e forme di presentazione e gestione di eventuali reclami dei clienti finali, distinguendo due fattispecie: il caso in cui il ritardo della fatturazione fosse attribuibile all'operatore (venditore o distributore) e il caso in cui il ritardo di fatturazione fosse attribuibile a presunta responsabilità del cliente finale.

La delibera 184/2020/R/com, in attuazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 295, della legge di bilancio 2020, ha previsto il superamento della distinzione tra le due fattispecie.

Orientamenti in merito alla raccolta e alla messa a disposizione dei consumi di gas

Nel mese di ottobre 2020, gli Uffici dell'Autorità hanno convocato un Tavolo tecnico con le principali associazioni delle imprese di distribuzione e di vendita nel settore del gas naturale, al fine di illustrare possibili prospettive della regolazione incentivante della *performance* della misura, in particolare per i punti dotati di misuratore di tipo *smart*. L'incontro, anche finalizzato al successivo invio di commenti e osservazioni da parte delle associazioni, è stato parte integrante del percorso di evoluzione del più ampio documento per la consultazione 26 novembre 2019, 487/2019/R/gas – di cui si è dato conto nella *Relazione Annuale 2019* –, con cui erano stati già condivisi gli orientamenti dell'Autorità relativi alla frequenza della raccolta dei dati di misura e alla revisione dei criteri di regolazione della *performance* della misura, anche tenendo conto delle segnalazioni allora ricevute.

Nel corso dell'incontro sono stati ulteriormente discussi gli orientamenti dell'Autorità in merito alla frequenza di rilevazione delle misure per punti dotati di *smart meter* di piccolo calibro (tipicamente G4 e G6), alla relativa messa a disposizione dei dati al SII, funzionale agli utenti della distribuzione, e all'architettura degli indennizzi automatici nei confronti dei clienti finali e degli stessi utenti della distribuzione in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

Per quanto riguarda la frequenza di raccolta delle misure, tra gli obiettivi dell'Autorità vi è quello di poter disporre per ciascun mese:

- per tutti i punti con consumo superiore a 5.000 S(m³)/anno (c.d. punti trattati mensilmente), di un set completo di letture con dettaglio giornaliero;
- per i punti con consumo superiore a 5.000 S(m³)/anno e per quelli con consumi inferiori, di letture effettive con dettaglio giornaliero, affinché sia possibile per le imprese di vendita contabilizzare i consumi sino ai giorni in cui avvengono operazioni commerciali (voltura, *switching*), minimizzando le c.d. "code di fatturazione". Ciò consentirebbe la c.d. fatturazione scorrevole alle imprese di vendita, tenendo conto delle esigenze di durata delle batterie.

18 L'ambito di applicazione include tutti i clienti finali (domestici e non domestici) connessi in bassa tensione e, per il settore del gas naturale, i clienti finali (domestici e non domestici) con consumi complessivi annuali inferiori a 200.000 S(m³).

CAPITOLO 8

Le proposte hanno, quindi, riguardato l'obbligo di raccolta di una misura mensile da effettuare subito dopo la fine del mese, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo del mese solare realizzato fino all'ultimo giorno-gas di ciascun mese solare, per i punti trattati mensilmente, e, per quelli dal consumo inferiore a 5.000 S(m³)/anno, l'obbligo di raccolta di una misura mensile, con dettaglio giornaliero, da effettuare in un giorno qualsiasi del mese (cioè una raccolta *rolling*), onde introdurre la possibilità di rilevare il prelievo mensile realizzato dal giorno-gas della lettura precedente.

Per quanto riguarda la messa a disposizione al SII delle misure, è stata condivisa la possibilità di definire la messa a disposizione dei dati giornalieri effettivi – o, in mancanza di essi, dei dati stimati – entro i primi sei giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento per i punti trattati mensilmente ed entro sei giorni lavorativi dalla raccolta per i punti dal consumo inferiore a 5.000 S(m³)/anno, prevedendo per questi ultimi anche una consistenza minima di punti oggetto di ciascun invio al SII e un intervallo minimo tra gli invii.

Infine, per quanto concerne la regolazione degli indennizzi, è stata condivisa l'ipotesi di revisione degli indennizzi automatici nei confronti dei clienti finali per quanto riguarda sia la loro quantificazione unitaria, sia la fattispecie, dunque superando l'ottica di mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura in favore dell'ottica della mancata messa a disposizione di letture effettive a tutti i clienti finali dotati di *smart*, analogamente a quanto avviene per il settore elettrico, per più di un periodo di tempo da definire e di durata decrescente negli anni. È stato, quindi, indicato anche un possibile valore economico per l'indennizzo. Inoltre, è stata prospettata la possibilità di definire un meccanismo che restituisce a ciascuna impresa di distribuzione gli indennizzi riconosciuti ai clienti finali fino a un livello di tasso "fisiologico", definito sulla base dei valori medi nazionali ed eventualmente da ridursi nel tempo al fine di incentivare ulteriormente al miglioramento della *performance*. Infine, per quanto riguarda gli indennizzi verso gli utenti della distribuzione, è stata ipotizzata una disciplina analoga a quanto previsto nel settore elettrico per i punti di prelievo trattati orari.

Sulla base delle osservazioni ricevute, in esito sia al documento per la consultazione sia all'incontro tecnico, si prevede che nel corso del 2021 saranno adottati ulteriori provvedimenti.

Smart meter 2G: Linee guida per la tutela di consumatori e stakeholder nei piani di messa in servizio delle imprese distributrici

Nel periodo oggetto della presente *Relazione Annuale*, con il documento per la consultazione 4 agosto 2020, 325/2020/R/eel, l'Autorità ha condiviso con gli operatori la propria intenzione di introdurre nella regolazione elementi in merito agli aspetti di comunicazione e informazione nei confronti dei clienti e delle imprese di vendita che devono essere previsti nei piani di messa in servizio dei sistemi di *smart metering* di energia elettrica in bassa tensione di seconda generazione (2G) predisposti dalle imprese distributrici. L'obiettivo è definire requisiti minimi e modalità attuative, anche per elementi non obbligatori, in ordine alle necessarie strategie di coinvolgimento e trasparenza che ciascuna impresa distributtrice deve adottare al fine di rendere maggiormente efficiente la fase di sostituzione del misuratore, permettendo l'effettivo dispiegamento dei benefici che tale innovazione reca con sé, anche tenendo conto delle valutazioni dei piani già presentati dalle singole imprese distributtrici (si veda al riguardo il Capitolo 3, paragrafo "Tariffe per la connessione e l'accesso alle infrastrutture" della presente *Relazio-*

ne Annuale). L'approvazione dei requisiti minimi e delle modalità attuative è avvenuta con il provvedimento 16 marzo 2021, 105/2021/R/eel, di cui si darà conto più compiutamente nella *Relazione Annuale* del prossimo anno. In particolare, gli orientamenti dell'Autorità hanno principalmente previsto:

- che i requisiti minimi e le modalità attuative trovino applicazione nei confronti sia delle imprese distributrici soggette agli obblighi di cui alla delibera 16 luglio 2019, 306/2019/R/eel (ovvero quelle che servono almeno 100.000 punti, il cui piano è valutato con singolo procedimento dall'Autorità), sia delle imprese di minori dimensioni per cui inizialmente non erano stati definiti obblighi di sostituzione, successivamente previsti dalla delibera 16 marzo 2021, 106/2021/R/efr (si veda al riguardo il Capitolo 3, paragrafo "Tariffe per la connessione e l'accesso alle infrastrutture" della presente *Relazione Annuale*);
- che sia garantita la possibilità da parte del cliente finale di richiedere la verifica metrologica del corretto funzionamento del gruppo di misura da sostituire, tenendo conto dei casi specifici di indisponibilità di recenti letture effettive precedenti alla lettura che è effettuata al momento della rimozione. Contestualmente, gli orientamenti dell'Autorità hanno previsto che il cliente finale debba essere informato della possibilità di richiedere, anche dopo la sostituzione, la verifica metrologica del misuratore sostituito, quantomeno nei casi di misuratori non regolarmente teleletti, definiti come i misuratori che non hanno permesso di rilevare almeno una lettura effettiva tra 150 e 60 giorni dalla data di sostituzione;
- che sia, altresì, garantita la possibilità per il cliente finale di verificare la correttezza della trascrizione della lettura di rimozione ovvero la corrispondenza tra il segnante e quanto trascritto;
- che siano definiti contenuti minimi, tipologie, modalità e tempistiche delle comunicazioni al cliente in merito alla programmazione e agli esiti degli interventi, anche prevedendo che le imprese distributrici in alcuni casi possano temporaneamente utilizzare, per ciascun punto di prelievo, le informazioni relative al nome del titolare del punto e all'indirizzo di esazione, rese disponibili alle imprese mediante gli strumenti informativi del SII, fermo restando quanto previsto dalle direttive sull'*unbundling*;
- che le imprese distributrici predispongano un portale dedicato, finalizzato alle operazioni correlate alla sostituzione dei misuratori, accessibile senza che il cliente debba fornire i propri dati di contatto, quali indirizzi e-mail o numeri di telefono;
- che sia implementata l'informazione da parte delle imprese distributrici nei confronti delle imprese di vendita, affinché queste siano informate puntualmente e tempestivamente, ovvero in modo pressoché contestuale ai loro clienti, con l'indicazione dei POD interessati dalle sostituzioni e dell'intervallo temporale di svolgimento dell'intervento;
- che le informazioni nei confronti delle imprese di vendita siano fornite anche alle imprese entranti nei casi di *switching*, non appena alle imprese distributrici sia notificata tramite il SII la conferma dell'esito positivo della procedura (cioè senza attendere il perfezionamento al primo giorno del mese);
- che comunicazioni analoghe a quelle previste per le imprese di vendita siano effettuate anche nei confronti del GSE (Gestore dei servizi energetici) relativamente ai punti di prelievo corrispondenti a punti di misura di generazione.

CAPITOLO 8

Misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19

L'Autorità ha definito specifici interventi a tutela dei clienti finali legati alla diffusione dell'epidemia di Covid-19.

In particolare, con la delibera 12 marzo 2020, 60/2020/R/com, è stato tra l'altro previsto che le procedure di sospensione delle forniture di energia elettrica e gas naturale per morosità del cliente, nonché le clausole contrattuali relative alla sospensione e all'interruzione della fornitura dei gas diversi dal naturale distribuiti a mezzo di rete urbana, non trovassero applicazione nel periodo compreso tra il 10 marzo e il 3 aprile 2020. Con la delibera 17 marzo 2020, 75/2020/R/com, l'Autorità ha altresì approvato le disposizioni urgenti in materia dei servizi elettrico, di gas, idrico e di gestione del ciclo integrato dei rifiuti relativamente ai Comuni di Bertinico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione d'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, Vò. Tale periodo di sospensione è stato successivamente prorogato, in ragione dell'allungamento del periodo di *lockdown* derivante dall'emergenza da Covid-19, con le delibere 2 aprile 2020, 117/2020/R/com, 13 aprile 2020, 124/2020/R/com, 30 aprile 2020, 148/2020/R/com.

L'Autorità è intervenuta adottando in via d'urgenza opportune misure anche al fine di tutelare le nuove esigenze degli operatori strettamente connesse con la situazione emergenziale, sorte sia in seguito ai provvedimenti restrittivi emanati dal Governo, sia in seguito alle disposizioni della delibera 12 marzo 2020, 60/2020/R/com. In particolare, la delibera 2 aprile 2020, 116/2020/R/com, ha disposto specifiche deroghe alla disciplina della gestione degli inadempimenti nei pagamenti dei venditori nei confronti dei distributori e alla disciplina delle garanzie di cui al Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica e al Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale per il mese di aprile; tali deroghe sono state successivamente estese anche ai mesi di maggio e giugno, rispettivamente con le delibere 30 aprile 2020, 149/2020/R/com, e 28 maggio 2020, 192/2020/R/com.

Con riferimento alla gestione degli inadempimenti nei pagamenti, l'Autorità ha stabilito che fosse sospeso, da parte delle imprese distributrici di entrambi i settori energetici, l'avvio delle procedure di inadempimento per le fatture di trasporto dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale la cui scadenza di pagamento ricadeva nei mesi di aprile, maggio o giugno 2020, qualora gli utenti avessero versato importi per una quota pari almeno:

- per il settore elettrico, con riferimento ai soli punti alimentati in bassa tensione, al 70% degli importi fatturati per i mesi di aprile e maggio e al 90% per il mese di giugno;
- per il settore del gas naturale, all'80% degli importi complessivamente fatturati per i mesi di aprile e maggio e al 90% per il mese di giugno.

Poiché tale disposizione avrebbe potuto avere riflesso sugli adempimenti, posti dalla regolazione in capo alle imprese distributrici, di versare gli oneri generali di sistema alla Cassa per i servizi energetici e ambientali e alla società Gestore dei servizi energetici, l'Autorità ha disposto che fosse consentito alle imprese distributrici di entrambi i settori energetici di versare solamente una quota di fatturato mensile per oneri generali di sistema con scadenza di pagamento nel periodo tra aprile e maggio. La quota doveva essere:

- per il settore elettrico, pari al valore maggiore tra l'80% del fatturato mensile per oneri generali di sistema dei punti alimentati in bassa tensione per i mesi di aprile e maggio e il 90% dello stesso fatturato per il mese di giugno e la quota del fatturato effettivamente incassata;

- per il settore del gas naturale, pari al valore maggiore tra il 90% del fatturato mensile per i mesi di aprile, maggio e giugno per oneri generali di sistema e la quota effettivamente incassata del medesimo fatturato.

Con riferimento alla disciplina delle garanzie, l'Autorità ha in generale concesso agli utenti un tempo maggiore per la presentazione delle garanzie, in ragione delle possibili difficoltà che gli utenti del trasporto e della distribuzione che hanno prestato garanzie nella forma della fidejussione potrebbero incontrare nell'ottenere, presso gli istituti bancari e assicurativi, il rilascio di nuove fidejussioni, date le limitazioni imposte agli esercizi commerciali.

Inoltre, sempre con riferimento alle garanzie e in particolare alla garanzia del *rating* creditizio, l'Autorità ha disposto che per i mesi di aprile, maggio e giugno 2020 fosse ammesso il livello di *rating* immediatamente inferiore al livello minimo tipicamente ammesso dai rispettivi codici di rete nei casi di *downgrade* intervenuto a causa dell'emergenza sanitaria.

Successivamente, con la delibera 192/2020/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento volto a definire le modalità e le tempistiche di versamento a saldo, da parte degli utenti del trasporto di energia elettrica e della distribuzione del gas naturale, degli ammontari totali fatturati dai distributori nel periodo che va da aprile a giugno 2020 e non versati ai sensi delle deroghe introdotte con la delibera 116/2020/R/com. Lo stesso procedimento era finalizzato, altresì, a definire la conclusione delle deroghe alla disciplina delle garanzie nei casi di *downgrade* del *rating*.

Facendo seguito agli orientamenti espressi con il documento per la consultazione 28 maggio 2020, 193/2020/R/com, l'Autorità ha concluso tale procedimento con la delibera 30 giugno 2020, 248/2020/R/com, disponendo che:

- gli utenti del trasporto e della distribuzione che si sono avvalsi delle misure previste dalla delibera 116/2020/R/com siano tenuti a versare gli importi non versati tra aprile e giugno in alternativa: i) per mezzo di un versamento in unica soluzione a settembre; ii) per mezzo di un piano di rateizzazione in tre rate mensili di importo costante a settembre, ottobre e novembre;
- le imprese distributrici versino a CSEA e al GSE gli oneri generali di sistema successivamente all'incasso nell'ambito del versamento *una tantum* o del piano di rateizzazione;
- la deroga alla disciplina di gestione della garanzia del *rating* sia estesa fino a un massimo di dodici mesi dal momento in cui il *downgrade* ha avuto luogo.

Infine, l'Autorità è ulteriormente intervenuta in merito alla disciplina delle garanzie del *rating* creditizio con la delibera 2 marzo 2021, 81/2021/R/com, attraverso cui, in ragione del perpetuarsi dell'emergenza sanitaria, ha disposto che, trascorsi i dodici mesi indicati dalla delibera 248/2020/R/com successivi all'emissione del *downgrade* del giudizio di *rating* da parte dell'agenzia di *rating* emittente, qualora la stessa agenzia confermi il giudizio precedentemente emesso, imputando la conferma all'emergenza sanitaria, l'utente possa continuare ad avvalersi di tale giudizio nei contratti di trasporto di energia elettrica e di distribuzione del gas naturale per almeno i successivi dodici mesi.

CAPITOLO 8

Processi e flussi informativi del Sistema informativo integrato

Approvazione del regolamento del SII

Con la delibera 10 novembre 2020, 455/2020/R/com, l'Autorità ha approvato il regolamento di funzionamento del SII. Il fine che ha guidato la stesura del regolamento è stato recepire le innovazioni legate all'evoluzione tecnologica degli strumenti di comunicazione con i soggetti che operano nell'ambito del SII e quelle connesse con la più recente normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al cosiddetto *General Data Protection Regulation* – GDPR (regolamento (UE) 679/2016).

Razionalizzazione dei flussi informativi nel settore del gas

Con la delibera 26 maggio 2020, 185/2020/R/com, l'Autorità ha previsto che trovassero applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2021, in luogo dell'iniziale termine del 1° giugno 2020, i nuovi flussi informativi definiti dalla delibera 25 giugno 2019, 271/2019/R/gas, e relativi alla messa a disposizione dei dati di misura rilevati in esito all'esecuzione di prestazioni tecniche e dei dati di misura periodici, aventi a oggetto prelievi di competenza gennaio 2021.

Il rinvio, su richiesta delle associazioni di settore, è stato ritenuto opportuno al fine di consentire, da una parte, una pianificazione di un'efficace fase di test e collaudo dei nuovi flussi nell'attuale contesto di graduale ritorno alla piena operatività delle imprese, e, dall'altra, una gestione omogenea, fino alla fine dell'anno in corso, dei flussi informativi utilizzati nell'attività di profilazione e aggregazione delle misure effettuata dal SII nell'ambito delle sessioni di bilanciamento mensile definite dal Testo integrato *settlement gas* – TISG¹⁹.

Accreditamento al SII dei gestori del servizio idrico

In vista dell'entrata in operatività del meccanismo per il riconoscimento automatico dei bonus sociali, l'Autorità ha ritenuto opportuno che le interazioni tra Acquirente unico e i gestori dei servizi idrici interessati avvengano mediante il SII, con l'utilizzo di strumenti di comunicazione evoluti resi disponibili dal Gestore del SII, al fine di rendere più semplice ed efficiente la gestione del processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico.

A tale scopo, con la delibera 22 dicembre 2020, 585/2020/R/com, l'Autorità ha previsto che debbano accreditarsi al SII, secondo le regole e le modalità operative previste dal regolamento di funzionamento di quest'ultimo, tutti i gestori del servizio idrico integrato ovvero del singolo servizio di distribuzione di acqua destinata al consumo umano in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato

¹⁹ Allegato A alla delibera 16 aprile 2019, 148/2019/R/gas.

MERCATI RETAIL • Intersettoriale

territorio, ivi inclusi i comuni che lo gestiscono in economia, iscritti nell'Anagrafica Operatori dell'Autorità e presenti nell'Anagrafica territoriale del servizio idrico integrato (ATID).

L'accreditamento al SII è stato previsto a partire dal 1° gennaio 2021 e fino al 30 aprile 2021, per i soggetti iscritti all'ATID alla data del 31 dicembre 2020.

Meccanismi dei Titoli di efficienza energetica (TEE)

Revisione del contributo tariffario dei TEE

Come già riportato nella *Relazione Annuale* 2019, con la sentenza del TAR Lombardia n. 2538/2019, emessa in accoglimento del ricorso di un'impresa distributrice, il giudice amministrativo ha ritenuto fondata la censura rivolta nei confronti della disposizione del decreto interministeriale 10 maggio 2018 in materia di Titoli di efficienza energetica (TEE), determinandone la caducazione *in parte qua* e sancendo, di conseguenza, l'annullamento, tra l'altro, della delibera dell'Autorità 27 settembre 2018, 487/2018/R/efr, che aveva definito i criteri per la determinazione del contributo tariffario da riconoscere ai distributori adempienti ai propri obblighi di risparmio energetico pari a 250 €/TEE.

È stato, quindi, necessario avviare un procedimento per la nuova definizione dei criteri di determinazione del contributo tariffario riconosciuto, nel cui alveo – nel periodo oggetto della presente *Relazione Annuale* – prima sono stati condivisi gli intendimenti dell'Autorità con il documento per la consultazione 20 febbraio 2020, 47/2020/R/efr, e, successivamente, è stata approvata la delibera 14 luglio 2020, 270/2020/R/efr.

In particolare, con tale provvedimento – nel ribadire la disponibilità alla collaborazione interistituzionale, anche finalizzata alla valutazione delle riforme o dell'eventuale superamento del sistema basato su obblighi di risparmio energetico assegnati ai distributori – l'Autorità ha inteso, principalmente:

- fissare, confermando quanto espresso nel documento per la consultazione, un *cap* al contributo tariffario riconosciuto, al fine di limitare le variazioni dei prezzi di mercato, definendone il valore pari a 250 €/TEE, tenendo conto del dettato del menzionato decreto interministeriale nelle parti non intaccate dalla sentenza del giudice amministrativo, con particolare riferimento al costo dei TEE non derivanti dalla realizzazione di progetti di efficienza energetica (c.d. TEE "virtuali") di cui all'art. 14-bis. Fermo restando il costo minimo dei TEE "virtuali" indicato nel decreto, infatti, si è ritenuto che valori più alti del *cap*, in assenza di adeguata liquidità del mercato, avrebbero potuto comportare analoghi rialzi dei prezzi di mercato, senza che i distributori potessero recuperare maggiormente i propri extra-costi, nonostante un aggravio dei costi complessivamente sostenuti dai clienti finali;
- tenere conto, nella formula di determinazione del contributo tariffario, dei prezzi e delle quantità dei TEE scambiati sul mercato e della porzione di essi scambiati tramite accordi bilaterali a prezzi compresi nell'intervallo di $\pm 20\%$ rispetto al prezzo medio del mese precedente, al fine di escludere le transazioni avvenute a prezzi eccessivamente bassi, non indicativi, ed estendendo il limite del prezzo massimo a 260 €/TEE (corrispondente al prezzo obiettivo risultante dalla somma del *cap* e del costo dei TEE "virtuali");

CAPITOLO 8

- introdurre un elemento che consenta di aumentare il contributo tariffario nel caso in cui i prezzi di scambio scendano rispetto al *cap*, al fine di stimolare l'efficienza del mercato in caso la liquidità del mercato aumenti;
- prevedere l'erogazione, ulteriore rispetto al contributo di cui sopra, di un contributo addizionale determinato annualmente secondo la lineare proporzione della differenza tra i prezzi di mercato e il *cap* e della differenza tra la quantità di TEE disponibile alla conclusione dell'anno d'obbligo e quella corrispondente all'obiettivo specifico aggiornato complessivo per l'anno. Tale elemento quindi, per la prima volta, tiene conto specificatamente della scarsità di TEE rispetto all'obiettivo aggiornato da ottemperare;
- valutare successivamente l'adozione di meccanismi di riconoscimento dei costi sostenuti dai distributori per i TEE "virtuali" allorquando, ai sensi della normativa, tali costi non possano più essere oggetto di riscatto ovvero alla fine della scadenza dell'ultimo anno d'obbligo finora definito;
- in considerazione del fatto che, a causa dell'emergenza da Covid-19, la normativa ha progressivamente posticipato il termine del corrente anno d'obbligo fino al 30 novembre 2020 e ciò può aver comportato una rilevante esposizione finanziaria da parte dei distributori, per il solo anno d'obbligo 2019 prevedere l'erogazione di un acconto straordinario. Esso, valorizzato unitariamente a 250 €/TEE, è definito forfetariamente nella misura della quota minima di titoli di cui un distributore si deve approvvigionare per poter accedere ai TEE "virtuali" dell'obiettivo 2019 ed è stato erogato da parte di CSEA a ciascun distributore che ne abbia fatto richiesta entro la fine del mese di agosto 2020.

Con la delibera 15 dicembre 2020, 550/2020/R/efr, è stato, infine, determinato il contributo tariffario da riconoscere ai distributori adempienti ai propri obblighi nell'ambito del meccanismo per l'anno 2019, in applicazione del provvedimento sopra richiamato. In particolare, il contributo tariffario è risultato pari a 250 €/TEE (ovvero ha trovato applicazione il *cap* previsto), mentre il corrispettivo addizionale unitario pari a 4,49 €/TEE.

Ulteriori attività assegnate all'Autorità

Nel periodo in esame nella presente *Relazione Annuale*, oltre a quanto già illustrato, l'Autorità ha approvato alcuni provvedimenti necessari per il completo svolgimento dei mercati di scambio dei TEE, amministrati dal Gestore dei mercati energetici (GME), e, più in generale, nell'ambito delle competenze assegnate dal legislatore. In particolare:

- con la citata delibera 270/2020/R/efr, è stato anche disposto che il GME predisponesse le necessarie modifiche al Regolamento per le transazioni bilaterali di titoli di efficienza energetica, al fine di tenere conto delle modifiche alle modalità di determinazione del contributo tariffario e, più specificatamente, adeguare le definizioni e le necessarie pubblicazioni sul sito internet dello stesso Gestore. Il Regolamento per le transazioni bilaterali di titoli di efficienza energetica, come modificato, è divenuto efficace con la pubblicazione sul medesimo sito internet del GME ed è stato successivamente approvato con la delibera 15 dicembre 2020, 550/2020/R/efr;
- con la delibera 1° dicembre 2020, 513/2020/R/efr, sono stati infine approvati, come di consueto, i corrispettivi, relativi all'anno 2021, per il funzionamento dei mercati organizzati e delle piattaforme di registrazione degli scambi dei titoli di efficienza energetica gestiti dal GME.

Monitoraggio retail

Il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, in attuazione delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, ha stabilito che l'Autorità effettui il monitoraggio dei mercati al dettaglio, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Tale attività è stata avviata dall'Autorità, con riferimento al mercato della vendita alla clientela di massa di entrambi i settori, con il Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale (TIMR). Per l'anno 2019, il Rapporto 23 febbraio 2021, 71/2021/I/com (Rapporto 2019), illustra i principali esiti dell'attività di monitoraggio, descrivendo – ove possibile – l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal primo anno di monitoraggio, il 2012. Coerentemente con i Rapporti precedenti, il Rapporto 2019 analizza i dati raccolti in materia di:

- struttura dell'offerta e delle dinamiche concorrenziali nel settore della vendita alla clientela di massa;
- frequenza con cui i clienti cambiano il fornitore (*switching*) o rinegoziano il proprio contratto con il fornitore attuale;
- processi e meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita;
- morosità, come valutata dall'analisi delle richieste di sospensione della fornitura e su indicatori di tipo economico, quali le fatture e gli importi non pagati.

Rispetto ai precedenti Rapporti, molti dati afferenti ai punti serviti e ai passaggi dei clienti, che in precedenza erano trasmessi dagli operatori, sono stati trasmessi dal Gestore del sistema informativo integrato. Sempre con riferimento agli indicatori relativi al 2019, le problematiche legate alla pandemia di Covid-19 hanno rallentato le operazioni di raccolta e rettifica dei dati presso gli operatori; in merito è quindi intervenuta la determina 10 aprile 2020, 3/2020 – DMRT, che ha differito i termini per la trasmissione dei dati oggetto del monitoraggio. I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2019, in primo luogo, confermano l'assenza di specifiche criticità rilevanti nel settore elettrico per i clienti altri usi allacciati in media tensione. In particolare, l'aumento della concentrazione è limitato e la dinamicità dei clienti è sostenuta. Pertanto, anche per l'anno in analisi, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti altri usi in media tensione, non richiede interventi regolatori specifici.

Per i clienti altri usi allacciati in bassa tensione, le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita mostrano, da un lato, alcuni incoraggianti segnali di vivacità ma, dall'altro, anche aspetti che richiedono ulteriori verifiche. Nonostante la vendita nel mercato a tali clienti sia più concentrata di quanto rilevato per i clienti allacciati in media tensione, gli indici di concentrazione non sono tali da evidenziare criticità. Piuttosto, è la tendenza ad assestarsi su livelli di concentrazione più elevati a rappresentare l'elemento di attenzione, da monitorare con scrupolo nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.

Per i clienti domestici del settore elettrico, si consolidano alcuni segnali di miglioramento evidenziati negli ultimi anni. Tuttavia, permangono aspetti di potenziale criticità da affrontare con decisione, anche in vista del superamento delle tutele di prezzo. Se, da un lato, il grado di concentrazione del mercato libero tende a diminuire e la dinamicità dei clienti tende ad aumentare, infatti, dall'altro lato il livello dei relativi indicatori è comunque più critico di quello dei clienti altri usi.

CAPITOLO 8

Si consolidano i segnali di miglioramento del grado di concentrazione anche con riferimento ai clienti domestici e ai condomini del settore del gas naturale.

Le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti di mercato, che tuttora permangono, suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento, anche regolatorio, verso la completa liberalizzazione. Va posta particolare attenzione, in primo luogo, agli alti livelli di concentrazione e al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi tutela. Altri elementi suscettibili di essere approfonditi nell'attività a venire sono gli impatti:

- sulla formazione dei prezzi delle offerte disponibili nel mercato libero dei singoli servizi aggiuntivi e degli altri elementi di differenziazione, anche al fine di migliorare la comparabilità delle offerte stesse e la loro analisi;
- delle differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato sui margini che gli esercenti la vendita riescono a ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero;
- del potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumanti, e in particolar modo per i clienti domestici, sull'eventuale sostenibilità ed efficacia di strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumante.

Per entrambi i settori, gli elementi sopra riportati, relativi alla configurazione dei mercati e alla difficoltà dei clienti finali a orientarsi tra le offerte presenti nel libero mercato, devono essere tenuti in opportuna considerazione nel percorso di completa liberalizzazione previsto dalla legge n. 124/2017, che prevede la rimozione dei regimi di tutela, come illustrato nei paragrafi introduttivi del presente Capitolo. Ciò al fine di evitare che nel prossimo contesto di totale liberalizzazione i clienti non riescano a cogliere completamente l'occasione di beneficiare di tutte le opportunità offerte dal mercato libero.

Infine, ricordiamo che il sistema di monitoraggio *retail* continua a evolversi in modo da sfruttare le potenzialità del SII in maniera sempre più ampia e completa, nell'ambito del procedimento avviato con la delibera 7 maggio 2019, 173/2019/A, e finalizzato a:

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati *retail* dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività e fruibilità dei dati monitorati;
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.

A tale fine, nel corso del 2020 si è avviata la graduale pubblicazione delle analisi periodiche del monitoraggio *retail* sull'apposita pagina web del sito dell'Autorità²⁰ in formato *open data*.

Inoltre, si rafforza l'utilizzo dei dati estratti dal SII anche nell'ambito dell'attività di *enforcement* della regolazione.

20 Cfr. il link www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm.

Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas

Le disposizioni per il monitoraggio della qualità dei servizi di vendita assicurano, da un lato, la tutela dei clienti in relazione ad alcuni aspetti relativi a talune prestazioni legate ai servizi di vendita e, dall'altro, la disponibilità di elementi di confronto anche in relazione ai risultati del Rapporto di monitoraggio *retail*.

La qualità dei servizi di vendita coinvolge tutti i venditori che svolgono attività di vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali. Le prestazioni sottoposte a standard riguardano i reclami e le richieste scritte di informazioni, le rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione, nonché le regole di corresponsione degli indennizzi automatici ai clienti nei casi di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità.

Nel corso del 2020, ai sensi della delibera 12 marzo 2020, 59/2020/R/com, con la determina 1° aprile 2020, 2/2020 – DACU DMRT, sono stati differiti al 30 giugno 2020 i termini previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV²¹) per la comunicazione dei dati di qualità commerciale relativi all'anno 2019, al fine di tenere conto delle criticità connesse alle misure restrittive introdotte a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del Covid-19.

Tale differimento ha avuto inevitabilmente impatti sull'analisi successiva dei dati comunicati dagli operatori e sulla pubblicazione dei dati riferiti all'anno 2019.

Sono, inoltre, entrate in vigore alcune disposizioni relative al TIQV, approvate con la delibera 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com, in tema di indicatori su cui basare l'analisi comparativa prevista dall'art. 36, comma 36.4, del medesimo TIQV, al fine di promuovere una maggiore armonizzazione fra le tipologie di clienti con riferimento ai quali sono definiti gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati.

In particolare, l'articolazione della tipologia "cliente finale gas alimentato in bassa pressione" è stata ripartita – in conformità a quanto previsto dall'art. 2, comma 2.3, del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG²²) – nelle categorie "domestico", "condominio con uso domestico", "attività di servizio pubblico" e "usi diversi".

Ciò porterà a inserire, all'interno del Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie, i quattro indicatori quantitativi (indicatore di reclusività – IRC, indicatore di richieste di informazione – IINFO, indicatore di capacità di risposta ai reclami – ICRC e indicatore di risposta alle richieste di informazione – ICINFO), calcolati esclusivamente con riferimento alle sei categorie di clienti del mercato libero (clienti domestici e non elettrici, e, per il settore del gas, clienti domestici, condomini usi domestici, attività di servizio pubblico e altri usi gas). Nello specifico:

- gli indicatori IRC e IINFO annuali saranno computati sulla base della media degli indicatori mensili calcolati avendo come riferimento il numero dei reclami ricevuti e i clienti finali serviti entro l'ultimo giorno di ciascun mese;

21 Allegato A alla delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.

22 Allegato A alla delibera 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09.

CAPITOLO 8

- gli indicatori quantitativi saranno pubblicati in *cluster* che raggruppano di operatori con *performance* simili (individuati nominativamente all'interno del *cluster* in mero ordine alfabetico) e gli indicatori individuali saranno inseriti in fogli elettronici in mero ordine alfabetico.

Inoltre, la delibera 623/2018/R/com prevede di utilizzare i risultati dell'indagine di soddisfazione relativa alle risposte alle richieste scritte di informazione a soli fini di monitoraggio, senza la pubblicazione di dati individuali raggruppati in *cluster*.

Trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie

Nell'ambito della regolazione della qualità commerciale della vendita attualmente in vigore, al fine di acquisire un quadro approfondito e organico di informazioni necessarie alla valutazione complessiva del fenomeno dei reclami e delle prestazioni di qualità commerciale della vendita, l'Autorità ha introdotto obblighi di comunicazione annuale di dati per tutti i venditori di energia elettrica e gas. I risultati dell'analisi dei dati raccolti confluiscono anche nel Rapporto sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti del servizio elettrico e del gas.

I dati comunicati dai venditori riguardano i reclami e le richieste scritte di informazioni, le rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione, nonché il numero di indennizzi automatici corrisposti ai clienti nei casi di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità. La raccolta dati è strutturata in modo che i venditori trasmettano i dati relativi al grado di rispetto degli indicatori e degli standard di qualità; ciò consente all'Autorità di verificare le modalità di applicazione del TIQV, incluse la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al venditore e la corresponsione degli indennizzi, quando dovuti ai clienti.

Con la già menzionata determina 2/2020 – DACU DMRT, adottata ai sensi della delibera 59/2020/R/com, sono stati differiti al 30 giugno 2020 i termini previsti dal TIQV per la comunicazione dei dati di qualità commerciale relativi all'anno 2019, al fine di tenere conto delle criticità connesse alle misure restrittive introdotte a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del Covid-19.

Per questi motivi il Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti del servizio elettrico e del gas ha subito un ritardo nell'elaborazione, mentre nella seconda parte del 2020 è stata regolarmente effettuata l'indagine di *customer satisfaction* sulla qualità delle risposte ai reclami scritti e alle richieste di informazioni, intervistando i clienti che sono risultati destinatari di una risposta scritta.

La raccolta dati ha registrato una significativa partecipazione da parte dei venditori. Sono stati trasmessi i dati da 642 operatori, che rappresentano oltre 55 milioni di clienti elettrici e gas; 576 imprese di vendita hanno dichiarato di aver fornito nell'anno almeno un cliente finale e hanno comunicato di aver ricevuto complessivamente 533.806 reclami, di cui il 56,97% riconducibile al settore elettrico, il 37,08% al settore del gas e il 6% a clienti *dual fuel*.

MERCATI RETAIL • Intersettoriale

Le richieste di informazioni scritte sono risultate 369.669, in sensibile aumento rispetto all'anno precedente (+30,75%); il 55,8% è attribuibile al settore elettrico, il 29,7% al settore del gas e il 14,34% ai clienti *dual fuel*.

Le altre prestazioni di qualità commerciale sottoposte a regolazione registrano in valore assoluto 32.191 rettifiche di fatturazione, in diminuzione del 3,24% rispetto all'anno precedente, e 4.469 rettifiche di doppia fatturazione, in netto aumento (+32,06%) sull'anno precedente, anche se, rispetto al complesso delle fatture emesse nell'anno, i casi risultano essere contenuti.

Nel complesso, i reclami sono aumentati rispetto all'anno precedente del 5,2%, le richieste di informazioni sono cresciute del 30,75% e quelle di rettifica di doppia fatturazione sono incrementate del 32,06%; sono, invece, diminuite le rettifiche di fatturazione. Analizzando i dati per tipo di mercato, si rileva che il 66% dei reclami, il 63,1% delle rettifiche di fatturazione e il 78,8% delle richieste di informazioni si riferiscono a clienti del mercato libero. Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione, anche nell'anno considerato esse interessano principalmente il settore del gas, che con 19.235 rettifiche rappresenta il 59,75% sul totale complessivo delle rettifiche eseguite.

Con la determina 4 agosto 2020, 6/2020 – DACU, sono state approvate le istruzioni per l'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni per l'anno 2020, prevista dall'art. 38 del TIQV.

Sono state coinvolte nell'indagine 15 imprese, che servono circa 45,2 milioni di clienti (contabilizzando insieme clienti elettrici e del gas), pari all'81,7% dei clienti complessivi. In totale sono state effettuate 9.600 interviste per l'indagine sulla qualità dei reclami e 1.500 interviste per la qualità delle risposte alle richieste di informazioni. La modalità delle interviste è stata CATI (interviste telefoniche – *Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e CAWI (interviste via web – *Computer-Assisted Web Interviewing*).

In particolare, per quanto riguarda l'indagine sui reclami, il 55,8% dei clienti intervistati si è dichiarato complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta, mentre il 44,2% è rimasto insoddisfatto. Di questi ultimi clienti, il 19,5% ha affermato di essere gravemente insoddisfatto. Analizzando nel dettaglio, i clienti titolari di contratto sono risultati soddisfatti al 56,9%, i delegati non professionali (figli, parenti, amici del titolare) soddisfatti al 54,10%, mentre i giudizi più negativi risultano essere quelli dei delegati professionali, soddisfatti solo al 48,7%.

Esaminando i dati per tipologia di mercato, i clienti del mercato libero totalizzano livelli di soddisfazione leggermente inferiori alla media (54,10%), mentre percentuali più elevate sono state riscontrate per i clienti del mercato tutelato (60,3%).

Se si analizzano i risultati considerando se il reclamo è stato risolto o meno, coloro che hanno trovato risoluzione sono stati soddisfatti del trattamento all'85%, mentre coloro che non hanno risolto il reclamo giudicano soddisfacente il trattamento al 22,3%. A tale proposito, si rileva che il 38,68% del campione con il reclamo non ha risolto il problema.

Vi è da rilevare che prima di presentare il reclamo scritto il 63% dei clienti si era rivolto al *call center* aziendale, il 30% aveva provato con altri canali dell'azienda, il 19,6% aveva precedentemente presentato un reclamo, il 7,2% si era rivolto ad altri punti di contatto aziendali fisici, il 3,7% si era rivolto a un legale di fiducia o a un commercialista, mentre il 2,3% ha dichiarato di essersi rivolto a un'associazione di consumatori e l'1,9% allo Sportello per il consu-

CAPITOLO 8

matore energia e ambiente. I clienti intervistati, pertanto, sono arrivati a presentare reclamo scritto generalmente in quanto reduci da più contatti e passaggi o da precedenti reclami.

Per quanto riguarda i motivi di reclamo, nel 58,2% dei casi il cliente intervistato ha dichiarato problemi inerenti alla fatturazione; a seguire, pesano le vicende contrattuali (20,2%), questioni relative alla misura (14,9%) e al mercato (8,4%); infine, problemi riguardanti la morosità e la sospensione della fornitura e la qualità tecnica incidono, rispettivamente, per il 7,9% e il 6,4%.

Nel dettaglio, ai clienti intervistati è stato chiesto di valutare, in una scala di soddisfazione da 1 a 5, otto fattori di qualità della risposta e, nella misura in cui il giudizio espresso era di insoddisfazione, sono state proposte alcune domande ulteriori, per cercare di isolare con più precisione i motivi della valutazione.

TAV. 8.6 *Importanza attribuita dai clienti ai fattori della qualità della risposta e insoddisfazione nel 2020 (valori %)*

FATTORI	PESO 2020	INSODDISFAZIONE
Chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto	19,2%	45,7%
Completezza delle indicazioni sulle modalità in cui verrà risolto il reclamo	16,4%	43,3%
Motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo	15,8%	42,2%
Comprensibilità e chiarezza del linguaggio	14,4%	18,0%
Chiara indicazione di un referente aziendale per chiarimenti	11,0%	34,7%
Precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo	10,2%	32,7%
Precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza	8,4%	22,8%
Documentazione allegata	4,6%	22,8%

Fonte: ARERA, Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione.

I fattori su cui si concentra in maniera rilevante l'insoddisfazione sono: la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (45,7% di insoddisfatti), la completezza delle indicazioni sulle modalità in cui verrà risolto il reclamo (43,3% di insoddisfatti), le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo (42,2% di insoddisfatti), la comprensibilità e la chiarezza del linguaggio (18% di insoddisfatti) la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti (34,7% di insoddisfatti), la precisione e la completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo (32,7%).

L'indice di soddisfazione complessiva (ICS) per il 2020, per l'intero campione di indagine, è pari a 63,8 su 100, valore che risulta leggermente inferiore a quello rilevato nel 2019 (65,5).

L'indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte alle richieste di informazioni scritte, invece, evidenzia un livello di soddisfazione complessiva decisamente più alto, con un ICS di 85,1 (+1,5 rispetto all'anno precedente).

In questo caso i clienti ritengono che il principale fattore di qualità della risposta sia costituito dalla sua risolutività, risultato coerente con il fatto che l'85% degli intervistati ha dichiarato che il motivo dell'invio della richiesta scritta era di ottenere informazioni specifiche per risolvere un problema.

MERCATI RETAIL • Intersettoriale

Le indagini sono state anche l'occasione per verificare la conoscenza da parte dei clienti di alcune caratteristiche del servizio. Il 15,9% dei clienti che hanno presentato reclamo era al corrente dell'esistenza di uno standard specifico e quindi di indennizzi associati a una risposta tardiva. Il 47,7% di chi ha presentato una richiesta di informazione non era a conoscenza dell'esistenza di standard specifici e generali, il 33,9% ne aveva sentito parlare ma non era in grado di descriverli, il 18,4% ha dichiarato di conoscere gli standard ed è stato in grado di citare quelli associati alla tempestività e completezza delle risposte ai reclami, alla fatturazione e alla qualità tecnica.

L'indagine di soddisfazione sulla qualità della risposta alle richieste di informazioni è stata effettuata anche per verificare se possano essere presenti, da parte dei venditori, inesattezze nella classificazione delle richieste ricevute e nella loro differenziazione tra richieste di informazioni e reclami. Sotto questo profilo, dei 1.500 clienti che hanno accettato di essere intervistati dopo essere stati contattati, perché presenti nelle liste predisposte dai venditori per l'indagine, 45 (il 3%) all'inizio dell'intervista hanno dichiarato di avere inoltrato un reclamo e non una richiesta di informazioni ed è stato di conseguenza sottoposto loro il questionario relativo all'indagine sui reclami.

Incrociando i dati sull'insoddisfazione registrata e l'importanza attribuita dai clienti ai singoli criteri di qualità, emerge che i fattori su cui è necessario intervenire risultano essere quelli relativi a: "chiarezza sui tempi in cui il problema verrà risolto"; "completezza delle indicazioni sui modi in cui il problema verrà risolto"; "motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo"; questi fattori, oltre a registrare alti livelli di insoddisfazione, assumono anche un peso rilevante nella valutazione di importanza da parte dei clienti.

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

Le disposizioni in vigore relative alla qualità dei *call center* permettono di monitorare costantemente la qualità erogata dei servizi di contatto e assicurano una tutela di base ai clienti finali.

È garantita ampia libertà ai venditori sulle scelte organizzative relative al servizio ai clienti, in modo tale che ciascuna azienda possa rendere efficienti i servizi modulandoli sulle esigenze della propria tipologia di clientela o segmenti di essa. In generale, i servizi telefonici costituiscono, infatti, un elemento centrale della qualità complessiva dei servizi di vendita e di *customer care* degli operatori elettrici e del gas che si confrontano in un mercato concorrenziale.

L'Autorità ha fissato obblighi minimi e standard generali per i servizi telefonici, che devono essere rispettati da tutte le aziende di vendita. I *call center* commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e gas rappresentano, tra i canali di contatto, un pilastro fondamentale per i clienti che necessitano di rivolgersi in modo immediato al proprio fornitore.

Il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici risulta più incisivo sulle aziende di maggiori dimensioni (con più di 50.000 clienti), che, oltre a dover documentare il rispetto degli obblighi di servizio e degli standard generali, partecipano annualmente anche a un'indagine di soddisfazione di *call back* rivolta ai clienti che hanno effettivamente usufruito del servizio telefonico. Sono obbligate a partecipare all'indagine le aziende di vendita con

CAPITOLO 8

almeno 50.000 clienti finali e una media giornaliera di chiamate ai propri *call center* uguale o superiore a 400.

Per i venditori che servono meno di 10.000 clienti e con almeno l'85% dei clienti serviti in tre comuni limitrofi (ai sensi dell'art. 2, comma 2.4, del TIQV) è prevista una disciplina semplificata, considerato che in questi casi il cliente entra in contatto diretto con il venditore tramite gli sportelli presenti sul territorio.

I livelli standard obbligatori, che tutti i venditori devono rispettare, riguardano l'accessibilità al servizio, per limitare code di attesa troppo elevate e ridurre il fenomeno delle linee occupate, il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine con un colloquio con un operatore) e i tempi medi di attesa per parlare con un operatore. Tra gli obblighi minimi che le aziende devono garantire vi sono:

- la semplicità del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- la disponibilità del servizio con un operatore per almeno 35 ore alla settimana;
- la disponibilità di almeno un numero verde²³ da rete fissa per operatore;
- la pubblicazione su internet e sulle fatture del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

Il monitoraggio mira a prevenire che il servizio peggiori, visti i buoni livelli raggiunti nel corso degli ultimi anni, e comprende anche i venditori con elevate percentuali di clienti serviti in regimi di tutela.

La tavola 8.7 riporta gli indicatori e gli standard generali attualmente in vigore che devono essere rispettati dalle aziende di vendita.

TAV. 8.7 Standard generali di qualità dei *call center* in vigore

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.	AS $\geq$ 95%
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.	TMA $\leq$ 180 secondi
Livello di servizio (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine e il numero di chiamate che arrivano al <i>call center</i> chiedendo di parlare con un operatore.	LS $\geq$ 85%

Fonte: ARERA.

Con la determina 2/2020 – DACU DMRT sopra menzionata, adottata ai sensi della delibera 59/2020/R/com, sono stati differiti al 30 giugno 2020 anche i termini per la comunicazione dei dati relativi all'anno 2019 di cui al TIQV e al Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV²⁴), al fine di tenere conto delle criticità connesse alle misure restrittive nazionali di contenimento dell'emergenza pandemica.

Per questi motivi, il Rapporto con i dati 2019 non è stato pubblicato nel corso del 2020, ma sono stati comunque analizzati i dati trasmessi dagli operatori. I venditori che hanno comunicato i dati sono stati 53 per il primo seme-

²³ Il numero verde è un servizio telefonico che permette al cliente di effettuare chiamate addebitandone il costo interamente all'azienda che lo mette a disposizione.

²⁴ Allegato A alla delibera 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.