

**RAPPORTO**

**54/2019/I/COM**

**RAPPORTO ANNUALE**  
**SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE DELLE**  
**CONTROVERSIE DEI CLIENTI ELETTRICI E DI GAS NATURALE**  
**ANNO 2017**

**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

19 febbraio 2019

## Indice

Sintesi dei principali contenuti.....	2
PRIMA SEZIONE – RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE AGLI OPERATORI DELLA VENDITA E DELLA DISTRIBUZIONE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE E MERCATO.....	8
1.Introduzione .....	8
1.1 Brevi cenni del quadro normativo.....	8
1.2 Quadro di riferimento complessivo delle imprese di vendita .....	12
1.3 Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato elettrico.....	18
1.4 Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato del gas naturale e dual fuel .....	25
1.5 Indennizzi automatici.....	31
1.6 Graduatorie e analisi degli indicatori di performance per gruppi omogenei di venditori .....	34
1.7 Qualità del servizio di distribuzione elettrico e gas .....	47
SECONDA SEZIONE – RISULTATI DELL’INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....	57
2.1 Risultati dell’indagine pilota.....	57
2.2 Aspettative dei clienti: Aree di miglioramento .....	64
TERZA SEZIONE – MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE.....	66
3.1 Procedure speciali, richieste di informazioni e segnalazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia e ambiente .....	66
3.2 Caratteristiche ed andamento delle procedure conciliative presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità.....	79
3.3 Attività degli Organismi ADR iscritti nell’Elenco dell’Autorità .....	89
Appendice 1: Modalità di calcolo degli indicatori per i reclami e le richieste di informazione .....	94
Appendice 2: Indagine pilota sulla soddisfazione per le risposte scritte a reclami .....	95

## Sintesi dei principali contenuti

Questo primo Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie pone per la prima volta in relazione i vari aspetti che concorrono a definire la trattazione dei reclami e delle controversie dei clienti finali e illustra gli esiti delle misure poste a tutela del diritto del cliente finale a trovare una soluzione rapida ed efficace a eventuali disservizi che dovesse sperimentare nella fornitura di energia elettrica e gas.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 39 del Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di elettricità e gas naturale, come rinnovato dalla deliberazione 413/2016/R/com (TIQV), il Rapporto dà conto delle informazioni comunicate da venditori e distributori in relazione ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione presentate dai clienti, ma anche della soddisfazione dei clienti rispetto alle risposte ricevute e del trattamento delle controversie, cioè di quei casi per cui non si è trovata una soluzione nel rapporto diretto tra venditore e cliente finale, attraverso procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Le performance degli esercenti nella gestione dei reclami e delle richieste di informazione non verranno in questo primo Rapporto evidenziate nominativamente, in accoglimento della richiesta delle imprese di vendita, avanzata in sede di consultazione, di non pubblicare graduatorie nominative riferite a performance risalenti al 2017 e quindi poco attuali. Di norma la pubblicazione dei prossimi Rapporti avverrà nel primo semestre dell'anno successivo a quello di riferimento.

Nel complesso nel 2017, sulla base dei dati comunicati da 590 imprese di vendita per un totale di 53,4 milioni di clienti finali di cui circa il 43,7% nel mercato libero, i clienti finali elettrici e gas hanno presentato ai loro fornitori 574.171 reclami scritti e 356.521 richieste scritte di informazione, a cui vanno sommati i 91.564 fra reclami e richieste di informazioni fatti pervenire dai clienti direttamente ai distributori. Dal quadro complessivo relativo all'attività di vendita emerge che il mercato libero contribuisce per il 53% dei reclami complessivi nel settore elettrico e per il 58% nel settore gas. con riferimento poi alla propensione a reclamare dei clienti è emerso che essa differisce non solo fra mercato libero e tutelato (più elevata per il primo), ma anche all'interno dei mercati fra le diverse tipologie di clienti: sono i clienti non domestici alimentati sia in bassa che in media tensione e quelli con contratti più complessi (multisito o *dual fuel*) che tendono a segnalare maggiori criticità, inviando un maggior numero di reclami in relazione alla loro numerosità. Le informazioni attualmente disponibili per il settore del gas non consentono, all'interno dei singoli mercati, di distinguere il comportamento dei clienti altri usi da quelli domestici, ma emerge come confermata, anche nel gas, una maggior criticità per i contratti multisito.

Degli oltre 91.000 reclami e richieste di informazioni diretti dai clienti finali ai distributori, il 71% è attribuibile al settore elettrico e, in entrambi i settori, le richieste pervengono principalmente dai clienti non domestici o, nel caso del gas, dai piccoli consumatori (con gruppo di misura installati di classe G6).

Sempre con riferimento all'attività di distribuzione, e in particolare alle richieste di dati ricevute dai distributori da parte dei venditori per consentire a questi ultimi di rispondere ai reclami scritti dei clienti finali, si osserva una significativa diversità fra settore elettrico e gas, con particolare riferimento alle richieste che riguardano i dati di misura. Infatti, su un totale di 115.666 richieste, di cui il 54,5% relative al settore elettrico e il 45,5% a quello del gas, le richieste classificate come riferite alla misura, nel complesso 27.770 sono per oltre l'83,1% dei casi riferibili al settore gas. Interessanti infine i dati che si riferiscono alle nuove prestazioni introdotte per la distribuzione e riferite alle medesime fattispecie già previste per la richiesta dati relative ai reclami scritti (misura o altri dati tecnici), ma applicate ai reclami e alle richieste di informazione giunte al venditore telefonicamente. Delle 57.555 richieste pervenute ai distributori da parte di venditori per risolvere reclami semplici avanzati telefonicamente il 72,3% è attribuibile al settore del gas e, in particolare, il 41,3% a richieste concernenti la verifica di un dato di misura gas.

Questi primi dati riferiti al servizio di distribuzione sembrano coerenti anche con il diverso impatto delle rettifiche di fatturazione che, per quanto non elevate se commisurate al numero di fatture emesse dai venditori nei confronti dei clienti finali nei due settori, nel 2017 hanno subito un significativo incremento. Infatti, se consideriamo insieme elettrico e gas, il rapporto fra rettifiche di fatturazione e reclami scritti è di 1 rettifica ogni 8 reclami, mentre se consideriamo il solo settore del gas tale rapporto passa ad 1 rettifica ogni 5 reclami. E' utile qui ricordare anche che il dato sulle rettifiche di fatturazione tende a sottostimare il numero di rettifiche effettivamente gestite dai venditori, poiché le tempistiche di rettifica sottoposte a standard sono riferite solo ai casi in cui il cliente necessita di una tutela ulteriore poiché, pur contestando la fattura, ha provveduto comunque preventivamente a pagarla per intero o ne ha ottenuto la rateizzazione. In questo quadro è opportuno anche sottolineare che il 34% delle richieste di informazione classificate come particolarmente complesse pervenute allo Sportello per il consumatore di energia e ambiente ha riguardato la fatturazione e il 58% delle procedure di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e il 55% presso altri organismi accreditati ha avuto ad oggetto il medesimo tema.

### *Gli indennizzi e le compensazioni*

La regolazione della qualità commerciale prevede standard minimi di qualità del servizio che devono essere rispettati dagli operatori e che si articolano in generali e specifici. In particolare, il mancato rispetto degli standard specifici, che consistono generalmente in tempi entro cui devono essere eseguite determinate prestazioni, comporta che il cliente riceva automaticamente, quindi senza dover avanzare nessuna richiesta, un indennizzo in bolletta. Complessivamente nel 2017<sup>1</sup> i casi di mancato rispetto di standard specifici associati ai tempi di risposta dei reclami scritti e di esecuzione delle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione che hanno determinato il diritto ad ottenere un indennizzo sono stati 67.952, di cui il 44,65% riferiti al settore elettrico, il 49,29% riferiti al settore del gas e il 6,06% ai contratti *dual fuel*; nel medesimo anno sono stati erogati indennizzi per un ammontare complessivo di 3.075.614 euro. A loro volta i distributori hanno corrisposto 442.614 euro ai venditori per il mancato rispetto nelle tempistiche di messa a disposizione di dati necessari al venditore per rispondere al cliente finale.

Al ristoro automatico rappresentato dall'indennizzo, vanno poi aggiunte le risorse (somma algebrica del corrispettivo economico anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) recuperate dai clienti finali attraverso il ricorso alle procedure conciliative, che si attestano su ulteriori 3 milioni di euro.

### *Indicatori di performance*

La deliberazione 623/2018/R/com, a valle di un processo di consultazione, ha integrato l'articolo 39 del TIQV che disciplina il contenuto del Rapporto annuale sui reclami con la definizione di quattro indicatori quantitativi: l'indicatore di reclusività – IRC e l'indicatore di richiesta di informazione – IINFO, che pongono in relazione per ciascun esercente il numero dei reclami ricevuti/richieste di informazione nell'anno di riferimento con il numero dei propri clienti nello stesso anno e i relativi indicatori di capacità di risposta (ICIRC e ICINFO) che misurano quante risposte ai reclami e alle richieste di informazione dell'anno sono fornite entro lo standard specifico e generale fissato dal TIQV.

---

<sup>1</sup> Secondo quanto già evidenziato dal Rapporto 2017: Monitoraggio Retail (596/2018/I/com) le fatture relative alle imprese con più di 50.000 POD o PDR o gas serviti sono state 263 milioni, nel 2017.

Come già anticipato, questo Rapporto 2017 non contiene dati individuali, ma alcune riflessioni su come si posizionano le imprese principalmente in relazione alla propria dimensione nei cluster individuati e su come leggere le relazioni tra cluster.

In particolare, gli indicatori sono stati calcolati, come previsto dall'art. 39 del TIQV solo per il mercato libero e riferiti ai clienti domestici e non domestici elettrici alimentati in bassa tensione e ai clienti gas alimentati in bassa pressione. Sono stati poi individuati gruppi omogenei per performance (cluster) ricorrendo ad una metodologia basata sul concetto statistico di quantile<sup>2</sup> che permette di confrontare i risultati anno per anno, senza il rischio che i gruppi diventino meno significativi oppure obsoleti a causa di una diversa distribuzione dei dati. Sulla base di questa metodologia, per ogni indicatore sono stati individuati, 10 cluster, con i quantili di ordine 10, (cioè i decili) e nel primo è ricompreso il 10% delle imprese con le migliori performance, nel secondo le imprese che si posizionano tra il 10% e il 20%, e così via; l'ultimo cluster (corrispondente al decile del > 90%) ricomprende, infine, il 10% delle imprese con la peggiore performance.

Benché non siano state individuate differenze statisticamente significative legate alla dimensione aziendale, si è ritenuto opportuno, data la numerosità delle imprese interessate e l'ampia variazione dimensionale tra imprese, individuare 3 fasce di riferimento: 1-5.000 clienti, >5.000-50.000 clienti, e >50.000 e dare separata evidenza ai venditori che hanno dichiarato di non aver ricevuto reclami o richieste di informazione e per i quali pertanto IRC e IINFO sono risultati pari a 0.

In estrema sintesi, con riferimento alle performance individuali emerge che la stragrande maggioranza delle imprese di piccola o piccolissima dimensione dichiarano di non aver ricevuto reclami e richieste di informazioni (nel caso dei clienti domestici elettrici delle 166 imprese che hanno dichiarato 0 reclami, 163 sono ricomprese nella fascia 1-5.000) e che quante ne hanno ricevuti invece tendono ad essere posizionate, se pure con eccezioni, nei cluster migliori per quanto riguarda la capacità di risposta. Emerge inoltre che gli indicatori di capacità di risposta non sono sempre coerenti con quelli di reclusività o richieste di informazioni, in quanto a bassi indicatori di reclusività/richieste di informazioni non sempre corrispondono elevati indicatori di capacità di risposta.

I segmenti di mercato con un numero più contenuto di clienti, ma in cui i contratti possono risultare di maggior complessità, presentano gli indicatori di performance peggiori. Da questo punto di vista un primato negativo spetta ai clienti alimentati in media tensione (4,65 reclami ogni 100 clienti ed una capacità di risposta dei venditori al 75%), seguiti dai *dual fuel* (3,24 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'81,9%), e dai clienti multisito, sia elettrici che gas. Le performance migliori si registrano con i clienti serviti nei mercati di tutela (0,52 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'84% per i clienti domestici in maggior tutela e 0,70 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'80,5% per i clienti del mercato tutelato gas).

### *L'indagine di soddisfazione*

Gli indicatori di performance appena discussi possono fornire utili riflessioni sulla propensione a reclamare dei clienti finali e sulla capacità delle imprese di gestire nei tempi previsti dagli standard specifici e generali di

---

<sup>2</sup> Il quantile è il valore della variabile che divide la popolazione in esame in due parti (al di sotto e al di sopra del valore stesso) e permette, in questo caso, di individuare le aziende che sono al di sopra o al di sotto di una certa performance rispetto al totale delle osservazioni. Ad esempio, il quantile del 10% dell'indicatore di reclusività identifica un valore dell'indicatore al di sopra del quale si colloca il 10% delle aziende (e al di sotto del quale è presente il 90% delle aziende); le aziende con un indicatore al di sopra di questo valore rappresentano quindi il 10% migliore di aziende in termini di reclusività.

qualità le risposte ai reclami e alle richieste di informazione pervenute, ma non consentono di verificare la qualità delle risposte fornite o più precisamente di misurare la soddisfazione dei clienti rispetto alle risposte ricevute.

In tema di misure per migliorare la completezza delle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni, l'articolo 38 del TIQV introdotto con la delibera 413/2016/R/com, ha previsto che l'Autorità effettui annualmente un'indagine di soddisfazione presso i clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo scritto, per rilevare la soddisfazione e le aspettative dei clienti sui diversi fattori che possono concorrere alla qualità della risposta.

Al fine di identificare i fattori di qualità utili per valutare la qualità di una risposta, testare la metodologia da utilizzare nell'indagine annuale e registrare la percezione dei clienti rispetto alle risposte ricevute, l'Autorità con la deliberazione del 28 giugno 2017 474/2017/E/com, ha avviato una indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti e alle richieste di informazioni.

A valle di una prima fase qualitativa, che ha consentito di individuare i suddetti fattori di qualità, è stato intervistato, con la metodologia del call back, un campione statisticamente significativo di clienti finali che nel periodo compreso tra la fine di luglio e quella di settembre 2017 avevano ricevuto una risposta scritta ad un loro reclamo. Il 53,2% dei clienti intervistati si è dichiarato complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta, mentre il 46,8% si è dichiarato insoddisfatto. Va sottolineato che poco meno della metà degli insoddisfatti ha affermato di essere gravemente insoddisfatto.

I principali fattori di insoddisfazione hanno riguardato innanzitutto la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (41% di insoddisfatti) e le motivazioni fornite dal venditore per considerare fondato o infondato il reclamo (40,2% di insoddisfatti); seguono la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti (37% di insoddisfatti) e la precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo.

Il *Customer Satisfaction Index* –CSI, che rappresenta la media ponderata degli indici di soddisfazione dei clienti intervistati sui 7 fattori di qualità sottoposti al giudizio dei clienti stessi, relativo all'intero campione di indagine è pari per il 2017 a 67,5 su 100, valore che risulta decisamente inferiore a quello emerso dalla analoga indagine sulla qualità dei call center che nel 2017 ha totalizzato 92,5 su 100.

In estrema sintesi il quadro generale che è emerso da questa prima indagine pilota non appare del tutto positivo. I livelli di insoddisfazione sono elevati ed in qualche modo resi più forti dal fatto che, prima di ricorrere al reclamo scritto la maggioranza dei clienti intervistati ha tentato altre vie per risolvere la problematica senza successo (il 61,9% si è rivolto call center aziendale, il 4,8% agli sportelli territoriali ed in misura minore ad altre modalità di contatto rese disponibili dalle imprese). In questo quadro, non del tutto positivo, tuttavia è stato anche possibile ottenere interessanti prime indicazioni sulle aree prioritarie di miglioramento su cui le imprese dovrebbero lavorare e cioè la chiarezza sui tempi di risoluzione e le motivazioni fornite per dichiarare accolto o respinto un reclamo.

Nelle prossime edizioni, ampliando il campione di interviste, sarà possibile anche ottenere dati statisticamente significativi riferiti alle singole imprese soggette ad indagine e affinare la rilevazione della percezione di qualità del cliente finale anche distintamente per mercato libero e tutelato. La pubblicazione degli indicatori di soddisfazione individuali, se pure raggruppati per cluster di performance, potrà inoltre costituire un importante incentivo al miglioramento per le imprese stesse.

### Reclami di seconda istanza e controversie

In esito al procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie avviato con la deliberazione 410/2014/E/com si è proceduto a partire dal 1° gennaio 2017 ad un riassetto dei servizi di secondo livello resi disponibili ai clienti finali elettrici e gas per gestire i reclami che non avevano trovato soluzione nel primo contatto con il venditore e rafforzare i servizi di informazione sui diritti dei clienti finali. In particolare, da un lato con la deliberazione 383/2016/R/com è stato definito il nuovo Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4 del d.lgs 93/11 (di seguito: Regolamento) e dall'altro si è data attuazione al Codice del consumo ridefinendo con il Testo integrato Conciliazione – TICO, allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016 209/2018/E/com il regolamento del Servizio Conciliazione, l'organismo che fino al 31 dicembre 2016, aveva sperimentalmente gestito le procedure conciliative dell'Autorità nei settori elettrico e gas.

Le funzioni prefigurate dai provvedimenti di riassetto sono svolte a partire dal 1° gennaio 2017 dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e dal Servizio Conciliazione e sono disciplinate rispettivamente dal Regolamento e dal TICO.

In particolare le novità introdotte dal nuovo sistema di tutele sono state: l'individuazione della procedura conciliativa come principale strumento di risoluzione dei reclami che non hanno trovato una composizione nel rapporto diretto tra il cliente finale e il suo fornitore (di seguito: controversie); la definizione di procedure speciali per alcune fattispecie che possono essere agevolmente risolte senza ricorrere alla conciliazione, in quanto le informazioni necessarie per gestirle sono già codificate in banche dati. Oltre a procedure speciali risolutive sono state anche definite procedure speciali informative attraverso le quali i clienti possono in pochi giorni ottenere informazioni che consentono loro di risolvere un problema o di ottenere gli elementi necessari per eventualmente attivare una procedura conciliativa.

Nel 2017 lo Sportello, in stretta collaborazione con l'Autorità e con il costante confronto con circa 420 operatori, ha gestito ai fini della risoluzione di eventuali controversie, 7.524 comunicazioni di clienti che lamentavano un qualche disservizio e che sono stati reindirizzati al Servizio Conciliazione; 8.563 procedure speciali risolutive e, tramite il Servizio Conciliazione, 10.588 richieste di conciliazione. Alle controversie gestite dallo Sportello e dal Servizio di conciliazione si aggiungono poi 2.050 richieste di conciliazione attivate presso i 13 organismi iscritti all'elenco ADR dell'Autorità.

In particolare nel primo anno di operatività del TICO (1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017) le 10.588 domande presentate al Servizio conciliazione, per una media di domande/giorno pari a 42,6, ha comportato un aumento del 215% delle domande in ingresso rispetto al 2016, come esito del combinato disposto dell'entrata in vigore dell'obbligo del tentativo di conciliazione, di cui al TICO e della contemporanea cessazione del servizio di valutazione dei reclami di seconda istanza da parte dello Sportello, conseguente al riassetto delle attività dello Sportello stesso previsto dal nuovo Regolamento di avvalimento.

Il 76% delle domande è stato presentato al Servizio conciliazione da clienti domestici (anche attraverso delegati non professionali e associazioni di consumatori) ed il 60% ha riguardato controversie relative al settore elettrico, seguito dal 35% del settore del gas e da un 5% di clienti con contratti *dual fuel*. Il 58% delle domande di conciliazione ha avuto come argomento la fatturazione, seguito da un 10% di controversie attinenti aspetti contrattuali ed un ulteriore 10% attinenti alla richiesta di danni. Il 76% delle domande presentate è stato ammesso. Il tasso di accordo complessivo sulle procedure avviate e concluse nel 2017 è risultato pari al 68%, con una maggior propensione all'accordo dei clienti domestici (75%) rispetto ai clienti non domestici (60%).

Simili, ma non del tutto sovrapponibili i risultati conseguiti dagli altri 13 organismi conciliativi di cui 5 paritetici, cioè basati su appositi protocolli di intesa stipulati tra associazioni dei consumatori e imprese di vendita/gruppi societari. Il 96 % delle 2050 richieste di conciliazione pervenute ai 13 organismi è stato gestito dagli organismi

paritetici e nel 100% dei casi i clienti interessati sono domestici, come previsto dal Codice del consumo. Le domande hanno riguardato nel 52% dei casi il settore gas e nel 47% dei casi quello elettrico e analogamente a quanto già verificato per il Servizio Conciliazione si sono particolarmente concentrate su controversie relative alla fatturazione (55% dei casi) e su aspetti contrattuali (10% dei casi), ma hanno fatto registrare anche una quota significativa di casi afferenti a morosità e sospensione della fornitura (22% dei casi). L'81% delle domande ricevute è stato ammesso alla procedura e il 72% delle procedure concluse si è concluso con un accordo, un tasso di successo analogo a quello fatto registrare dal Servizio conciliazione per i clienti domestici.

Complessivamente, il primo anno di operatività del Servizio Conciliazione, nella vigenza del sistema di tutele riformato e del tentativo obbligatorio di conciliazione disciplinato dal TICO, ha fatto registrare dati positivi. La natura online dello strumento e la progressiva semplificazione dei moduli web, hanno favorito il consolidamento di un significativo tasso di ammissibilità delle domande, nonché una riduzione dei tempi di svolgimento della procedura che si sono assestanti intorno a 45 giorni solari (46 per i casi di accordo e 42 per gli esiti negativi).

Per quanto riguarda gli altri organismi ADR la durata media delle procedure concluse, è stata pari a 58 giorni solari: 60 giorni per i casi di accordo e 80 per gli esiti negativi. In tutti i casi esaminati, appaiono comunque rispettati i tempi massimi previsti dal Codice del consumo grazie anche ad un maggior ricorso a strumenti *online* di svolgimento delle procedure, e all'efficientamento della fase di conclusione della procedura attraverso il ricorso a meccanismi di delega più stringenti del cliente alle associazioni dei consumatori che permettono loro di chiudere la procedura già in commissione conciliativa, senza dover interloquire nuovamente con il consumatore.

Il nuovo strumento rappresentato dalle procedure speciali risolutive ha dato buoni risultati sia in termini di facilità di utilizzo (86% degli accessi è stato fatto direttamente dai clienti finali senza il ricorso a delegati) che di tempi di risoluzione (da 6 a 25 giorni). Le procedure risolutive consentono al cliente di risolvere una problematica circoscritta senza ricorrere ad una procedura conciliativa, lo Sportello attraverso la consultazione del Sistema Informativo Integrato (SII), del Gestore del Sistema Indennitario (SIND) e del Sistema di Gestione delle Agevolazioni delle tariffe Energetiche (SGAte) è infatti in grado di fornire indicazioni per la risoluzione della controversia riducendo al minimo l'interazione con i venditori e distributori interessati. Delle 8.563 procedure attivate distribuite su 5 diverse fattispecie, l'81,1% ha riguardato il bonus elettrico e gas, l'8,73% il corrispettivo C<sup>MOR</sup> (corrispettivo di morosità), mentre il 7,96% dei casi è stato gestito ai fini del ritorno al precedente fornitore. Residuali i casi trattati in procedura speciale con riferimento alla doppia fatturazione (2,14% del totale) e alla mancata erogazione degli indennizzi automatici (0,02%).

### In sintesi

In questo primo Rapporto si delinea un quadro articolato di misure che concorrono alla tutela del cliente finale nella fase in cui sperimenta un disservizio che appare sufficientemente coerente ed interconnesso, anche se non ha dispiegato ancora del tutto i suoi effetti. Nel 2018 e 2019 la qualità commerciale del servizio di vendita dovrà confrontarsi con nuovi passaggi (la classificazione per argomenti di reclami e richieste di informazione, il miglioramento degli standard specifici per le risposte ai reclami e per le rettifiche di fatturazione, la nuova classificazione per tipologia di clienti gas) così come nella gestione delle controversie potranno essere introdotte, anche alla luce dell'esperienza del 2017, nuove semplificazioni.

I risultati emersi possono essere migliorati attraverso l'operare congiunto di un monitoraggio più puntuale sugli indicatori di performance e sulla tempestiva erogazione degli indennizzi automatici e di un potenziamento dell'informazione volta a render il consumatore maggiormente consapevole dei suoi diritti e doveri e più attento al servizio fornito.



# **PRIMA SEZIONE – RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE AGLI OPERATORI DELLA VENDITA E DELLA DISTRIBUZIONE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE E MERCATO**

## **1.Introduzione**

### **1.1 Brevi cenni del quadro normativo**

Il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV) Allegato alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com) prevede che l’Autorità pubblici annualmente un Rapporto sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie (di seguito: Rapporto).

Il Rapporto è basato sui dati comunicati annualmente:

- dai venditori in relazione a reclami scritti, richieste scritte di informazioni, rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione, nonché al numero di indennizzi automatici corrisposti ai clienti nei casi di mancato rispetto degli standard fissati dall’Autorità;
- dalle imprese di distribuzione in relazione a reclami scritti, richieste scritte di informazioni ricevute dai clienti finali e alle richieste dati ricevute dai venditori finalizzate alle risposte ai reclami, nonché agli indennizzi automatici corrisposti ai clienti nei casi di mancato rispetto degli standard fissati dall’Autorità;
- dallo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), dal Servizio Conciliazione e dagli organismi alternativi al Servizio Conciliazione per l’esperienza del tentativo di conciliazione nei settori regolati, fra i quali gli Organismi ADR iscritti all’elenco ADR istituito ai sensi dell’articolo 141 *decies* del Codice del Consumo.

Il Rapporto contiene inoltre i risultati dall’indagine di *customer satisfaction* sulla qualità delle risposte ai reclami scritti di cui all’ articolo 38 del TIQV. L’indagine è effettuata intervistando i clienti dei venditori con più di 50.000 clienti serviti che dal protocollo del venditore risultano essere destinatari di una risposta scritta. Al fine di assicurare la rilevanza statistica dell’indagine i venditori che vi partecipano sono individuati con determinazione del Direttore della Direzione dell’Autorità responsabile dell’attività sulla base del numero dei reclami ricevuti al 31 dicembre dell’anno precedente.

L’articolo 36 del TIQV in vigore fino al 31 dicembre 2018 stabiliva l’obbligo per il venditore di energia elettrica e/o gas di comunicare all’Autorità, per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell’anno di riferimento, nonché i dati relativi alle richieste di informazione scritte, ai reclami scritti ricevuti e alle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione eseguite, per ogni mese del medesimo anno nonché il numero di reclami o richieste di informazioni ai quali:

- non sia stata inviata risposta motivata;
- sia stata inviata risposta motivata rispettando il livello specifico o generale di qualità fissato dal medesimo TIQV;

- sia stata inviata risposta motivata non rispettando il livello specifico o generale di qualità, in quest'ultimo caso vanno anche indicate le cause di mancato rispetto (articolo 18, comma 18.1).

A partire dai dati riferiti all'anno 2019 il numero dei clienti finali per ciascuna tipologia di cliente e di fornitura dovrà essere fornito su base mensile.

Informazioni analoghe devono essere comunicate in relazione alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione; inoltre il venditore è tenuto anche a comunicare il tempo effettivo medio di risposta o di rettifica, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica sia nei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità fissato dal TIQV sia nei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato. Sono soggette a standard specifico le prestazioni relative alla risposta ai reclami scritti, ai tempi di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione, mentre è sottoposta a standard generale la prestazione di risposta alle richieste di informazione.

Il mancato rispetto degli standard specifici comporta la corresponsione ai clienti finali di indennizzi automatici, a tal riguardo il venditore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di cliente finale e per ogni livello specifico di qualità il numero degli indennizzi maturati e l'ammontare complessivo corrisposto.

A partire dal 1° gennaio 2018 inoltre è entrato in vigore l'obbligo di classificazione dei reclami e delle richieste di informazione sia per il venditore che per il distributore sulla base degli argomenti e sub argomenti previsti dalla tabella 5 del TIQV. Tale classificazione costituisce un utile strumento sia per le imprese, che possono più facilmente individuare le principali carenze percepite dai propri clienti, sia per il Regolatore che può identificare meglio le aree di criticità. Gli argomenti sono stati individuati anche sulla base della classificazione raccomandata dalla Commissione Europea<sup>3</sup> e dal Consiglio dei regolatori Europei (CEER) e utilizzata nel Rapporto annuale redatto da ACER e CEER sul monitoraggio del mercato interno europeo di elettricità e gas<sup>4</sup>.

Infine, va ricordato che la deliberazione 623/2018/R/com del 5 dicembre 2018 ha approvato la definizione e le modalità di pubblicazione comparativa degli indicatori riferiti a reclami e richieste di informazione nel Rapporto annuale, nonché le modalità di calcolo e pubblicazione degli indici di *customer satisfaction* sulle risposte ricevute dai clienti finali in relazione ad un reclamo o ad una richiesta di informazione integrando gli articoli 38 e 39 del TIQV. La medesima deliberazione ha anche definito un percorso di gradualità che interessa gli anni dal 2017 al 2020 e che consentirà di arricchire il Rapporto anche con i dati aziendali presentati in forma di "pubblicazione comparativa" così come previsto dal TIQV.

In particolare, la pubblicazione degli indicatori (indicatore di reclusività - IRC, di richiesta di informazioni - IINFO, di capacità di risposta ai reclami - ICR e di capacità di risposta alle richieste di informazione - ICRINFO<sup>5</sup>) avverrà sulla base di cluster definiti per similarità di performance con riferimento al mercato libero e, solo a partire dal 2018, con indicazione nominativa delle imprese presenti all'interno di ciascun cluster. La medesima metodologia verrà utilizzata per la pubblicazione degli indicatori di soddisfazione rilevati attraverso una indagine annuale di *customer satisfaction* fra i clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un loro reclamo, mentre verranno raccolti, ma per il momento non pubblicati, gli indicatori di soddisfazione per i clienti che hanno ricevuto una risposta ad una richiesta scritta di informazione che verranno utilizzati in funzione prevalente di monitoraggio. Con riferimento agli indici IRC, IINFO ICR e ICRINFO le informazioni saranno completate con la pubblicazione di file interattivi in cui per ogni singola impresa, elencata in mero ordine alfabetico, verranno pubblicati i relativi indicatori individuali.

---

<sup>3</sup> Commissione Europea, Raccomandazione del 12 maggio 2010.

<sup>4</sup> ACER/CEER (anni vari) *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Gas Market. Consumer Protection and Empowerment Volume*.

<sup>5</sup> Per una analisi più approfondita delle modalità di calcolo degli indicatori si vedano le Appendici 1 e 2.

In questo primo Rapporto relativo all'anno 2017 verranno definiti ed analizzati cluster in cui le imprese non appariranno con il loro marchio, ma verranno poste in relazione per performance e dimensione aziendale.

Va da ultimo precisato che i dati relativi alla qualità commerciale della vendita su cui viene elaborato questo Rapporto sono i medesimi che alimentano le analoghe tabelle di sintesi che vengono pubblicate nel rapporto Monitoraggio retail<sup>6</sup>.

### Reclami e richieste di informazione e l'attività di distribuzione

Un capitolo del Rapporto tratta specificamente alcuni aspetti relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione più strettamente connessi ai reclami e alle richieste di informazione. I clienti infatti possono indirizzare direttamente ai distributori reclami e richieste di informazione, mentre i venditori veicolano ai distributori richieste di dati per poter fornire una risposta ai loro clienti. Non vengono invece trattate in questo Rapporto le informazioni relative ad altre prestazioni soggette a standard specifici o generali in capo ai distributori quali esecuzioni di lavori semplici e complessi, preventivi, verifiche tecniche e attività di misura.

La possibilità per i clienti finali di indirizzare i loro reclami direttamente ai distributori per tutte le materie attinenti al servizio di distribuzione e misura, pur prefigurando un obbligo di risposta in capo ai distributori, non fa venir meno il principio generale che vede il venditore quale punto di riferimento principale del cliente finale per tutti i disservizi che possano attenerne l'attività di fornitura; infatti nel caso in cui il cliente finale si rivolga contemporaneamente sia al distributore che al venditore gli obblighi di risposta vengono previsti in capo al venditore, proprio in coerenza con la centralità del suo ruolo.

Gli standard minimi e obbligatori in capo ai distributori sia elettrici che gas per fornire una risposta completa ai clienti finali allacciati alle loro reti che vi si rivolgessero direttamente sono generali, quindi non soggetti ad indennizzo, mentre sono specifici gli standard che devono essere rispettati nella interlocuzione con i venditori. In particolare, con la deliberazione 795/2016/R/com del 28 dicembre 2016 sono state apportate alcune modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale per la prestazione di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore e alcune modifiche alla qualità commerciale della vendita connesse a tali prestazioni.

Nello specifico, nell'ottica di una maggiore efficienza e riduzione dei tempi di risposta, all'interno della prestazione del distributore "messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore", le fattispecie riconducibili alle categoria già suddivise in "richieste di dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura - M01" e "richieste di altri dati tecnici - M02" sono state disciplinate suddividendo quest'ultima prestazione in "altri dati tecnici semplici" e "altri dati tecnici complessi" (articolo 91, comma 91.4 e tabella 20 del TIQE<sup>7</sup> e all'articolo 51, comma 51.4 e tabella F della RQDG<sup>8</sup>) e sono stati differenziati i relativi standard specifici. Va anche precisato che la richiesta di dati tecnici da parte del venditore può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, questo nel caso in cui il cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza dei dati.

Nell'ambito del coordinamento tra la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale ai sensi del TIQE e della RQDG e di quelli di vendita, e di un maggior efficientamento del

---

<sup>6</sup> Si veda per tutti il Rapporto 20 novembre 2018, 596/2018/I/com Monitoraggio retail. Rapporto per l'anno 2017.

<sup>7</sup> TIQE- Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015 646/2015/R/eel e s.m.i.

<sup>8</sup> TUDG-RQDG Qualità dei servizi di distribuzione e misura, Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013 574/2013/R/gas e s.m.i.

sistema, la deliberazione 413/206/R/com di aggiornamento del TIQV ha previsto che dal 1° gennaio 2017 venisse eliminata la distinzione fra reclami semplici e complessi<sup>9</sup> e che la richiesta di dati tecnici da parte del venditore al distributore ricomprenda anche le richieste che il venditore effettua nell'ambito di una procedura conciliativa paritetica o in seguito ad una richiesta di informazione o di un reclamo telefonico. Quest'ultima fattispecie, essendo del tutto innovativa, è attualmente soggetta a solo standard generale.

Va ricordato da ultimo che restano in capo ai distributori obblighi annuali di comunicazione dei dati analoghi a quelli dei venditori (articoli 107-109 del TIQE e 62 – 64 della RQDG), ma che richiedono anche una dimensione geografica (provinciale per la distribuzione elettrica, regionale per la distribuzione gas) e di corresponsione degli indennizzi automatici (articoli 104 e 106 del TIQE e 59 e 61 della RQDG) che hanno consentito di calcolare indicatori di efficienza anche per i distributori (si vedano il capitolo 1.6).

---

<sup>9</sup> Fino al 31 dicembre 2016 venivano classificati “complessi” i reclami per cui il venditore, ai fini della risposta motivata al cliente doveva acquisire dati tecnici dal distributore, mentre venivano classificati “semplici” quelli per cui il venditore disponeva già di tutti i dati per fornire la risposta.

## 1.2 Quadro di riferimento complessivo delle imprese di vendita

### Il contesto

Tutte le aziende di vendita di energia elettrica e gas, come previsto dall'articolo 36 del TIQV, devono trasmettere entro il 28 febbraio di ciascun anno i dati di qualità commerciale dei servizi di vendita e i dati relativi al monitoraggio dei contratti contestati di cui all'articolo 19 del TIRV relativi all'anno precedente<sup>10</sup>.

Per l'anno 2017 delle 766 imprese registrate all'anagrafica dell'Autorità tra quelle che esercitano anche l'attività di vendita ai clienti finali risultano aver trasmesso i dati 590<sup>11</sup> aziende (il 77,3%). Fra le aziende che non hanno trasmesso i dati potrebbero essere presenti trader e venditori che nel corso dell'anno non hanno fornito alcun cliente finale.

**Tab. 1.1. Venditori con obbligo di comunicazione dei dati (2017)**

	Invio dei dati		Totale
	SI	NO	
<b>Aziende di vendita</b>	<b>590</b>	<b>174</b>	<b>764</b>
	<b>77,28%</b>	<b>22,72%</b>	<b>100</b>

Delle 590 imprese che hanno trasmesso i dati di qualità commerciale, 200 hanno comunicato di fornire solo clienti elettrici, 105 solo clienti gas, mentre 244 aziende hanno sia clienti elettrici sia gas. Di queste, 82 hanno clienti con contratti *dual fuel*. 41 aziende sulle 590 hanno esplicitamente dichiarato di non avere avuto clienti nel corso del 2017.

**Tab. 1.2 Venditori classificati per tipo di clienti serviti 2017**

	clienti elettrici	clienti gas	clienti elettrici e gas	nessun cliente fornito nell'anno	Totale
<b>Aziende di vendita che hanno comunicato dati</b>	<b>200</b>	<b>105</b>	<b>244</b>	<b>41</b>	<b>590</b>

In base al numero di clienti elettrici e gas complessivamente dichiarati da tutti i venditori, si rileva che i 58 venditori con più di 50.000 clienti finali (elettrici e gas) forniscono il 94,4% dei clienti (tabella 1.3); 4 di essi forniscono solo clienti elettrici e 5 solo clienti gas, mentre i restanti 49 sia clienti elettrici sia clienti gas.

<sup>10</sup> Tutti i dati riferiti ai capitoli 1.2, 1.3, 1.4 e 1.7 sono di fonte aziendale, sono stati dichiarati dalle imprese di vendita e di distribuzione in ottemperanza agli obblighi di comunicazione dei dati previsti in capo agli esercenti dal TIQV, dal TIQE e dalla RQDG. Gli indicatori individuali di cui al capitolo 1.6 e quelli relativi alle tabelle 1.8, 1.13, 1.18, 1.22, 1.48, 1.55 sono stati elaborati dall'Autorità sulla base dei dati trasmessi dalle imprese.

<sup>11</sup> Il totale delle imprese che ha comunicato i dati è pari a 592, due imprese hanno tuttavia trasmesso dati per un numero di mesi inferiore a 12 poiché in corso d'anno sono state acquisite e/o incorporate. Nel rapporto i loro dati vengono inclusi in quelli delle imprese incorporanti ed il totale delle imprese preso in considerazione passa dunque a 590.

**Tab. 1.3 Classificazione venditori per numero di clienti complessivi serviti (energia elettrica e gas)**

Clienti (elettrici e gas)	Aziende di vendita	Clienti serviti	% cumulata
<b>Più di 50.000</b>	58	94,45%	94,45%
<b>Più di 5.000 e fino a 50.000</b>	142	4,87%	99,32%
<b>da 1 e fino a 5.000</b>	349	0,68%	100%

**Tab. 1.4 Aziende di vendita con più di 50.000 clienti finali classificate per tipo di clienti serviti, 2017**

	clienti elettrici	clienti gas	clienti elettrici e gas	Totale
<b>Aziende di vendita che hanno comunicato dati</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>58</b>

La tabella 1.5 fornisce in dettaglio la tipologia dei clienti serviti dai 58 operatori di maggiori dimensioni suddivisa anche fra mercato libero e mercato tutelato, da cui emerge una relativa più marcata presenza nel mercato tutelato.

**Tab. 1.5 Tipologia di clienti serviti dai venditori con più di 50.000 clienti finali e complessivamente**

	Venditori con più di 50.000 clienti finali (A)	Tutti i venditori (B)	(A)/(B)%
<b>BT domestici (Tutela)</b>	15.633.693	15.851.267	98,62
<b>BT non domestici (Tutela)</b>	2.693.973	2.738.537	98,37
<b>BT domestici (Libero)</b>	10.368.095	10.785.981	96,12
<b>BT non domestici (L)</b>	2.190.841	2.444.540	89,62
<b>MT</b>	44.385	58.537	75,82
<b>BP (Tutela)</b>	9.498.390	10.228.499	92,9
<b>BP (Libero)</b>	8.086.272	9.035.915	89,49
<b>Multisito Elettricità</b>	563.945	667.200	84,52
<b>Multisito Gas</b>	510.667	580.899	87,90
<b>Dual fuel</b>	881.233	1.046.675	84,19
	50.471.494	53.438.050 <sup>12</sup>	94,44

<sup>12</sup> A questo totale vanno aggiunti 83 clienti che sono serviti in media tensione in “regime di tutela” in quanto localizzati su isole non interconnesse (si veda il decreto legge n. 91/2014).

### Risultati complessivi di qualità commerciale

Le 549 imprese di vendita che hanno dichiarato di aver fornito almeno un cliente finale hanno comunicato di aver ricevuto 574.171 reclami di cui il 56,3% riconducibili al settore elettrico, il 37,7% al settore del gas e il 5,9% al *dual fuel*. Per quanto riguarda le richieste di informazione resta predominante il settore elettrico con il 59,5% del totale e acquista maggior peso il segmento *dual fuel* che presenta un significativo 12,6% in termini percentuali, laddove in valori assoluti, le richieste di informazione superano il numero dei reclami stessi (tabella 1.6).

Non del tutto significativi potrebbero essere i raffronti con i dati relativi al 2016 perché le modifiche introdotte al TIQV dalla deliberazione 403/2016/R/com sono state sostanziali, tali modifiche non hanno infatti solo cancellato la distinzione fra reclami semplici e reclami complessi, ma hanno anche eliminato la prestazione “richiesta di rettifica di fatturazione” sottoposta fino al 31 dicembre 2016 a standard generale e confluita dal 1° gennaio 2017 nella prestazione “reclamo scritto”. Tuttavia, in termini generali, si può rilevare che l’andamento mensile dei reclami scritti non ha subito variazioni di nota (figura 1.1) e risulta costante sia nel settore elettrico che nel settore gas (figura 1.2), laddove invece le richieste di informazione sono aumentate di circa il 9% nel 2017 passando da 327.211 a 356.521, con l’andamento mensile evidenziato nella figura 1.3.

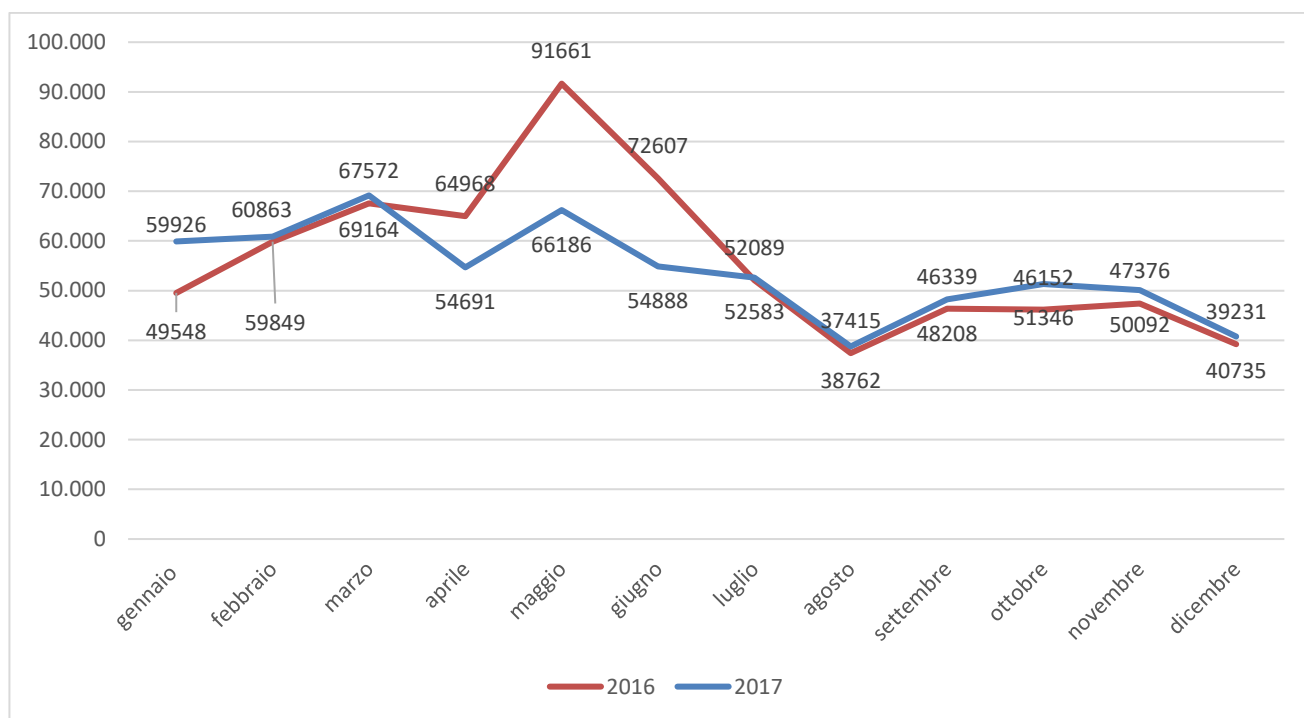
**Tab. 1.6 Reclami, richieste di informazione e rettifiche di fatturazione per settore 2017**

	<b>Elettrico</b>	<b>Gas</b>	<b>Dual fuel</b>	<b>Totale</b>
Reclami	323.572	216.704	33.895	574.171
	<b>56,35%</b>	<b>37,74%</b>	<b>5,90%</b>	<b>100%</b>
Richieste di informazione	211.619	99.300	45.602	356.521
	<b>59,35%</b>	<b>27,85%</b>	<b>12,79%</b>	<b>100%</b>
Rettifiche di fatturazione	19.006	44.217	4.265	67.488
	<b>28,16%</b>	<b>65,52%</b>	<b>6,32%</b>	<b>100%</b>
Rettifiche di doppia fatturazione	3.798	1.750	246	5.794
	<b>65,55%</b>	<b>30,20%</b>	<b>4,25%</b>	<b>100%</b>

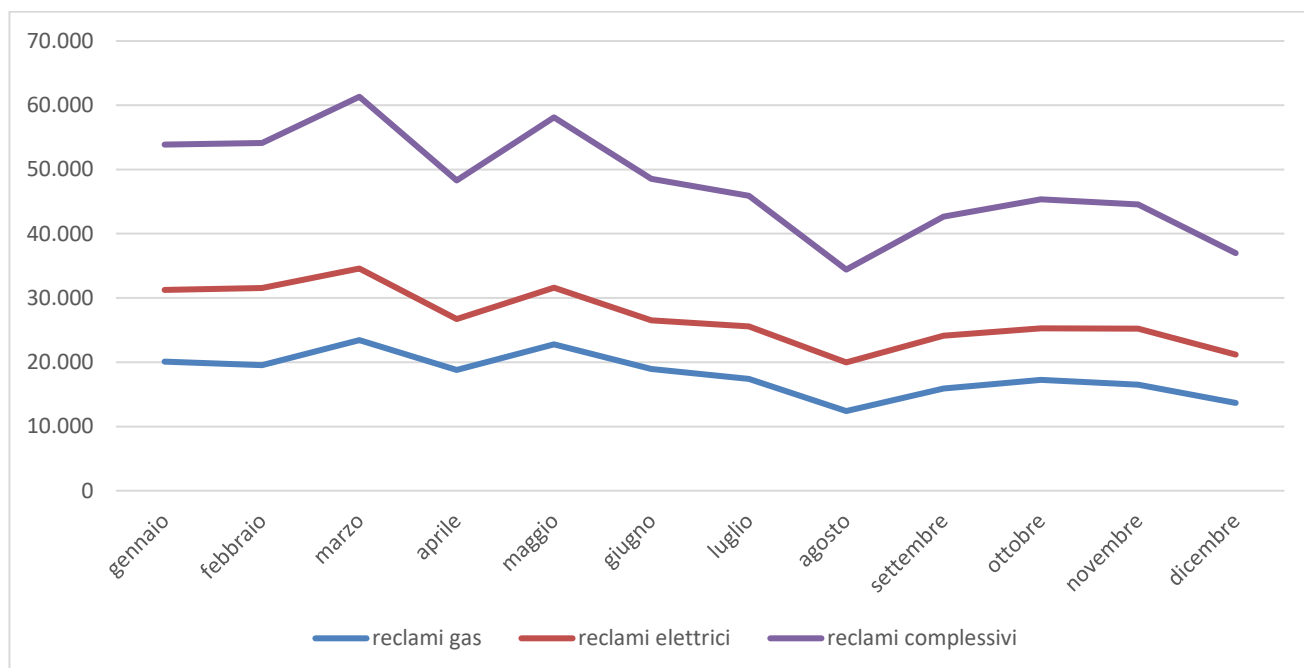
Con riferimento alle rettifiche di fatturazione, si sottolinea la loro ridotta numerosità se raffrontata al totale delle fatture emesse in un anno (circa 260 milioni) e il ruolo più significativo in questo caso del settore del gas che con 44.217 rettifiche rappresenta il 65,5% del totale delle rettifiche eseguite ed un incremento del 61% del totale delle rettifiche rispetto al 2016 (che passano da 41.904 a 67.488). Si ritiene opportuno chiarire, anche per inquadrare i dati appena riportati, che le rettifiche di fatturazione sottoposte a standard specifico e di cui pertanto viene richiesta la rendicontazione ai venditori, si riferiscono esclusivamente a fatture contestate dopo l’avvenuto pagamento o per le quali è stata richiesta e concessa la rateizzazione della fattura contestata e non all’insieme delle rettifiche operate dai venditori a seguito di reclamo del cliente finale. Lo standard specifico è stato infatti introdotto per meglio tutelare i clienti che adempiono tempestivamente agli obblighi di pagamento pur contestando la fattura, e non si applica pertanto a tutte le rettifiche di fatturazione.

La tabella 1.6 pone infine in evidenza come i casi di rettifica di doppia fatturazione risultano particolarmente esigui e più concentrati nel settore elettrico.

**Fig. 1.1 Andamento mensile dei reclami complessivi 2016-2017**

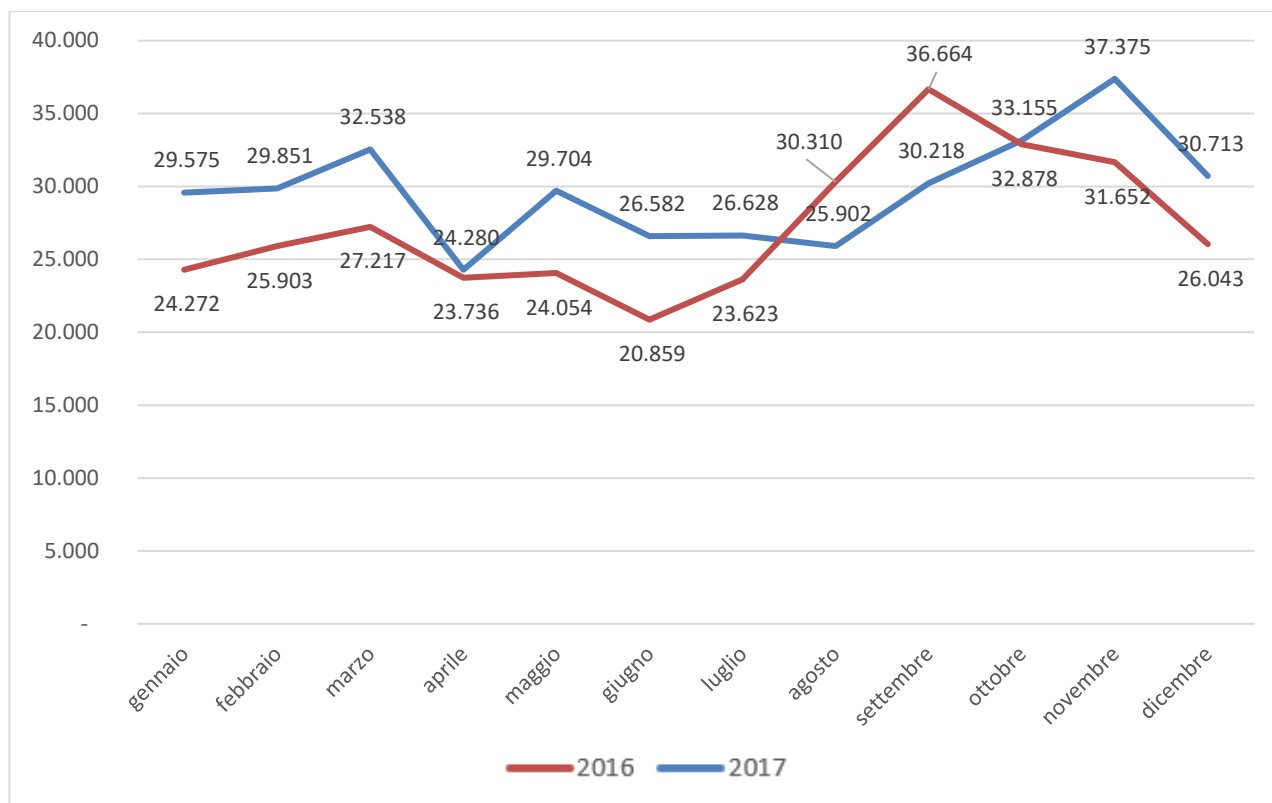


**Fig.1.2 Andamento mensile dei reclami per settore 2017**





**Fig. 1.3 Andamento mensile delle richieste di informazione 2016-2017**



Va infine rilevato che il 57,9% dei reclami, il 53,8% delle rettifiche di fatturazione e il 76% delle richieste di informazione si riferiscono a clienti del mercato libero (tabella 1.7).

**Tab. 1.7 Reclami e rettifiche di fatturazione per tipo di mercato 2017**

	Mercato			Totale
	Tutelato	Libero*	Multisito	
Reclami	209.195	332.640	32.336	574.171
	<b>36,43%</b>	<b>57,93%</b>	<b>5,63%</b>	<b>100%</b>
Rettifiche fatturazione	24.438	36.311	6.739	67.488
	<b>36,21%</b>	<b>53,80%</b>	<b>9,99%</b>	<b>100%</b>
Richieste di informazione	54.978	270.813	30.730	356.521
	<b>15,42%</b>	<b>75,96%</b>	<b>8,62%</b>	<b>100%</b>

\*Comprende i clienti *dual fuel*.

\*\* I clienti multisito possono essere sia clienti del mercato libero che clienti del mercato tutelato, attualmente la raccolta dati non consente di avere una distinzione.

Al fine di fornire un quadro comparativo delle performance per singole tipologie di mercato, sono stati posti a confronto in tabella 1.8 gli indicatori di performance, in ordine crescente sulla base dell'indicatore di reclamosità (IRC). Da questo quadro emerge che gli indicatori di reclamosità risultano particolarmente elevati per i clienti con contratti che *dual fuel* o multisito e per i clienti del mercato libero (tabella 1.8) e più contenuti per il mercato

tutelato. Un analogo risultato si ottiene con riferimento alle richieste di informazione. Gli indicatori di capacità di risposta ai reclami mostrano invece performance migliori nel mercato libero. Più performanti gli indicatori di capacità di risposta alle richieste di informazione soprattutto nel mercato elettrico (tutelato e libero), anche se solo l'ICINFO riferito al mercato tutelato elettrico mostra un valore superiore allo standard fissato dalla regolazione della qualità commerciale per le risposte alle richieste di informazioni (95% delle risposte entro 30 giorni lavorativi).

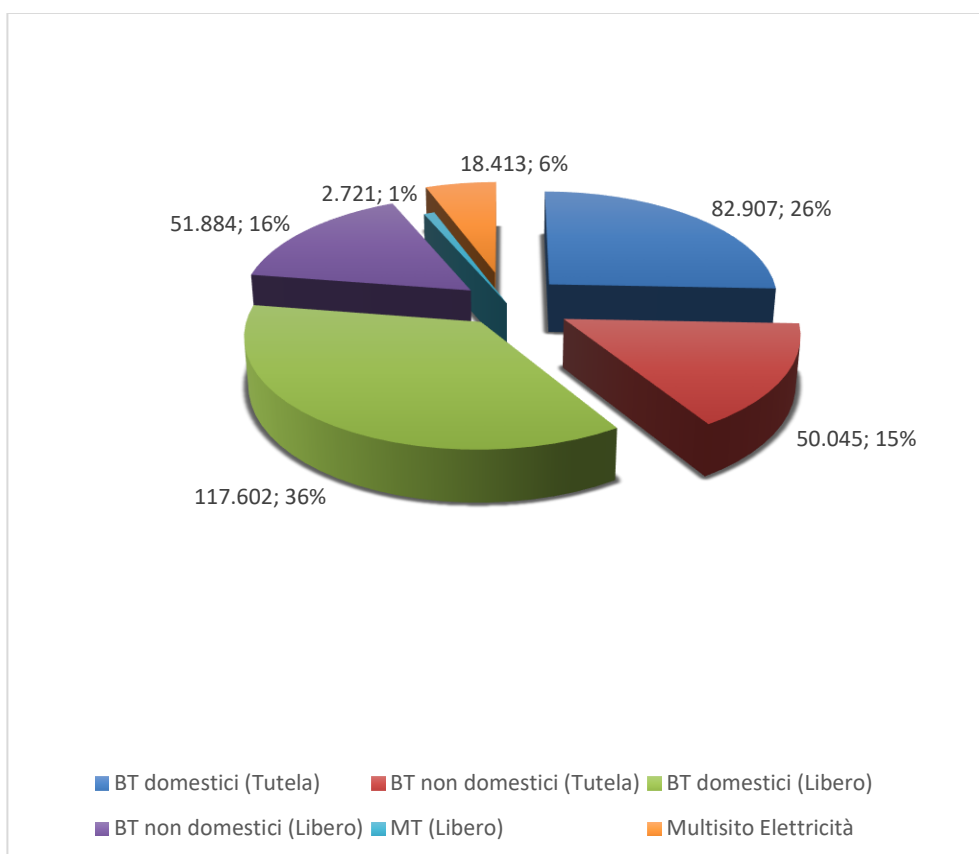
**Tab. 1.8 Indicatori di performance per settore e tipo di mercato 2017**

	<b>IRC</b>	<b>ICR</b>	<b>IINFO</b>	<b>ICINFO</b>
<b>BP (Tutela)</b>	0,75%	80,52%	0,33%	87,51%
<b>Elettrico tutela</b>	0,85%	84,47%	0,14%	95,54%
<b>Elettrico libero</b>	1,3%	86,19%	1,3%	94,60%
<b>BP (Libero)</b>	1,40%	85,33%	0,61%	91,44%
<b>Multisito Gas</b>	2,40%	79,36%	1,83%	87,86%
<b>Multisito Elettricità</b>	2,76%	84,01%	3,01%	91,26%
<b>Dual Fuel</b>	3,24%	81,95%	4,36%	95,60%

### 1.3 Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato elettrico

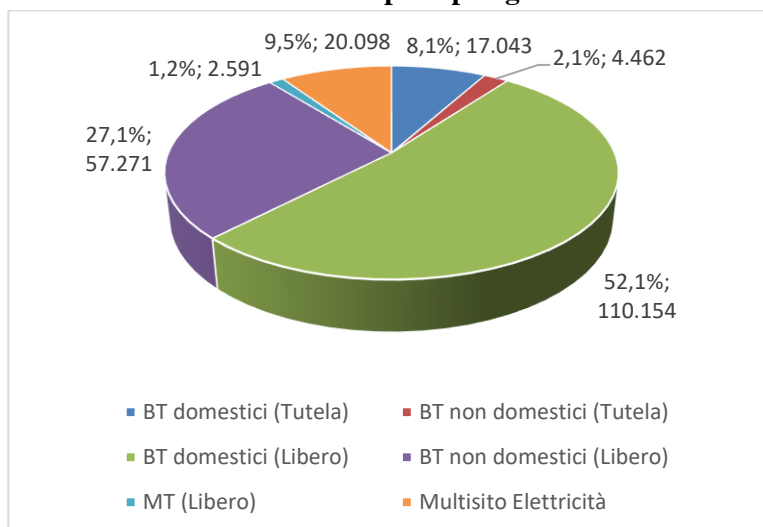
Le imprese che servono clienti elettrici e che hanno comunicato dati nell'ambito della qualità commerciale sono 444, di cui 200 servono esclusivamente clienti elettrici e 121 servono solo clienti in maggior tutela. Nel complesso questi venditori hanno ricevuto 323.572 reclami scritti, distribuiti fra le varie tipologie di clienti come indicato dalla figura 1.4, da cui risulta che il 53% dei reclami provengono da clienti domestici e non domestici del mercato libero, il 41% dal mercato tutelato e il 6% dai clienti multisito. Un raffronto con i dati riferiti al 2016 pone in evidenza una flessione del 12% dei reclami del mercato libero che passano da 196.624 a 172.207 ed un incremento del 55,6% di quelli riferibili al mercato tutelato che passano da 85.461 a 132.952. Questo incremento, più marcato per i clienti non domestici, si è distribuito lungo tutto l'anno e non evidenzia situazioni aziendali particolari.

**Fig.1. 4. Numero di reclami settore elettrico 2017**



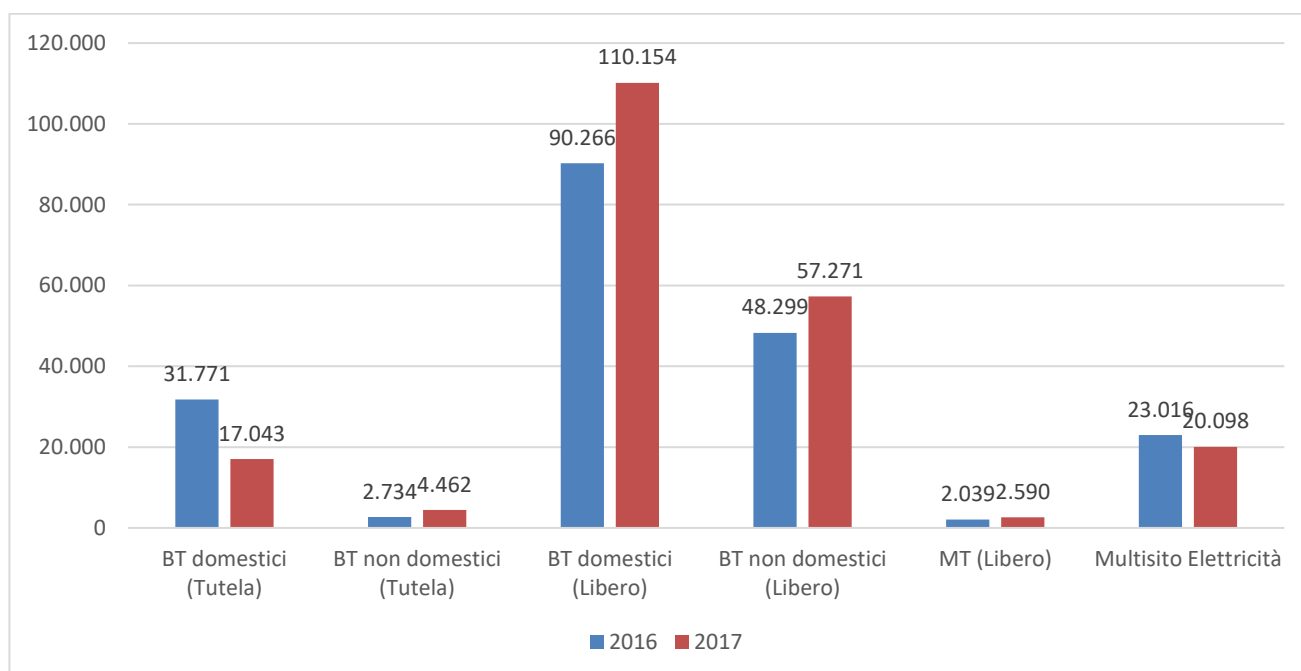
Con riferimento alle richieste di informazione scritte la figura 1.5 mostra che più dell'80% delle richieste di informazione scritte proviene da clienti del mercato libero ed in particolare per la tipologia dei clienti domestici (52,1%), con un rapporto in valore assoluto di quasi 1 a 1 fra reclami e richieste di informazione. Per i clienti non domestici del mercato libero le richieste di informazione superano del 10% il totale dei reclami I clienti del mercato tutelato contribuiscono al totale delle richieste di informazione per una quota pari al 10,2%, seguiti dai clienti multisito (9,5%).

**Fig .1.5 Richieste di informazione per tipologia di clienti elettrici 2017**



Confrontando questi dati con quelli del 2016, risulta che vi è stato un incremento di circa il 6,8% delle richieste di informazione, particolarmente concentrato sui clienti domestici e non domestici del mercato libero (figura 1.6).

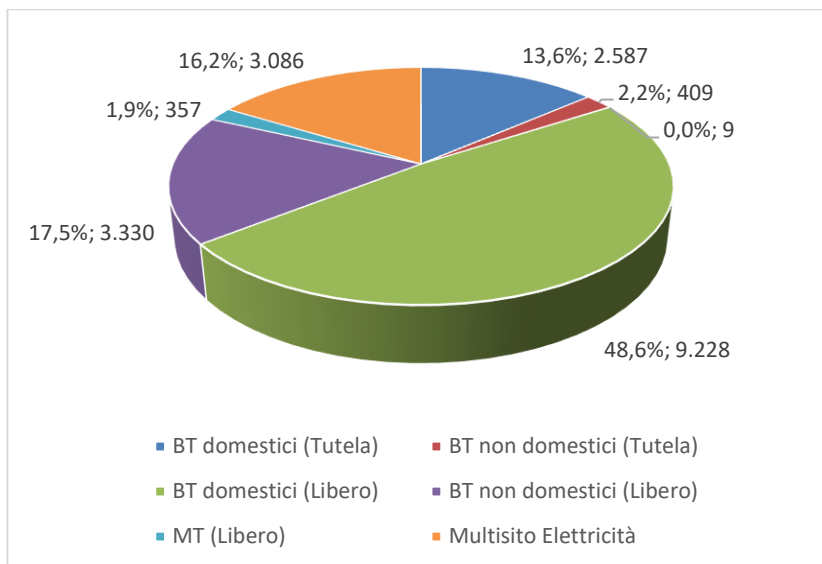
**Fig. 1.6 Richieste di informazione per tipologia di clienti elettrici 2016-2017**



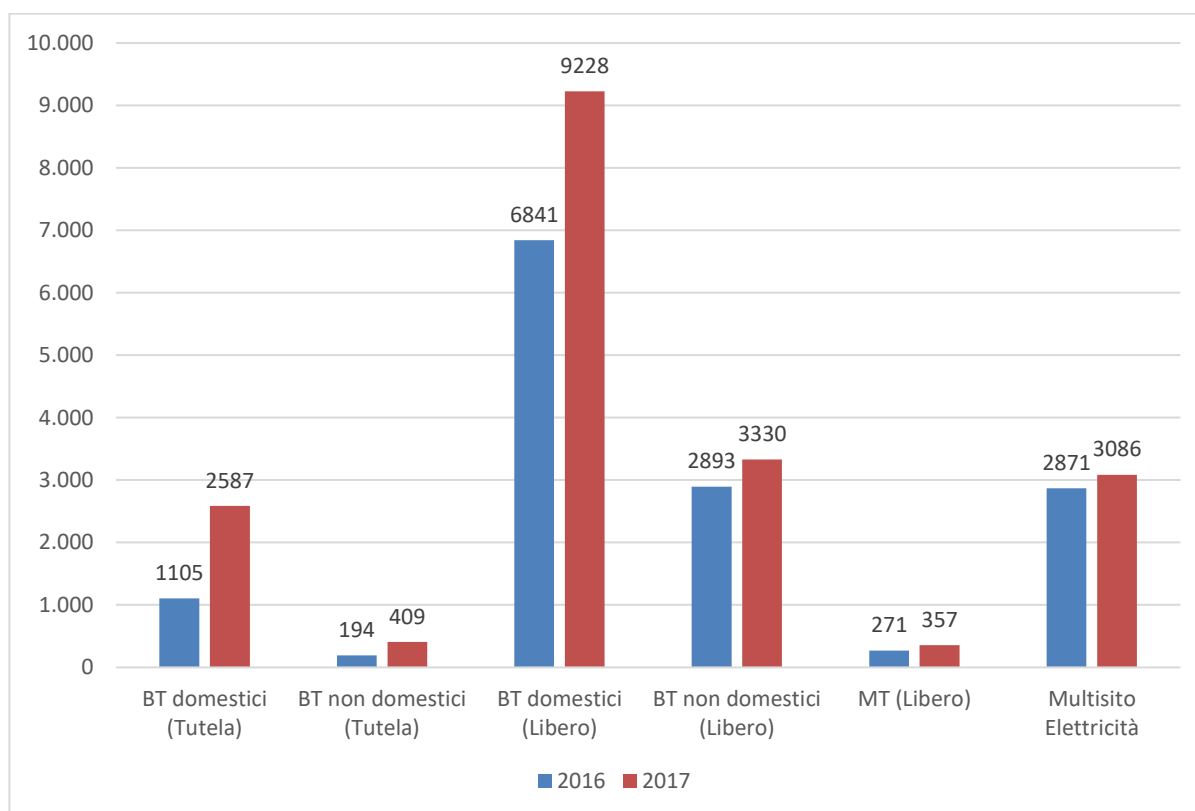
Le rettifiche di fatturazione che conseguono a reclami scritti, su fatture già pagate di cui si contesta il contenuto, nel 2017 hanno riguardato prevalentemente il mercato libero ed in particolare i clienti domestici del mercato libero (48,6%), seguiti dai clienti non domestici dello stesso mercato libero (17,5%). Una quota significativa delle rettifiche ha poi interessato i clienti multisito (16,2%). Nel complesso le rettifiche di fatturazione hanno

subito un incremento del 34,1% con riferimento al 2016 (figura 1.8) determinato anche da un aumento delle rettifiche riferite ai clienti domestici del mercato tutelato.

**Fig.1.7 Rettifiche di fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2017**

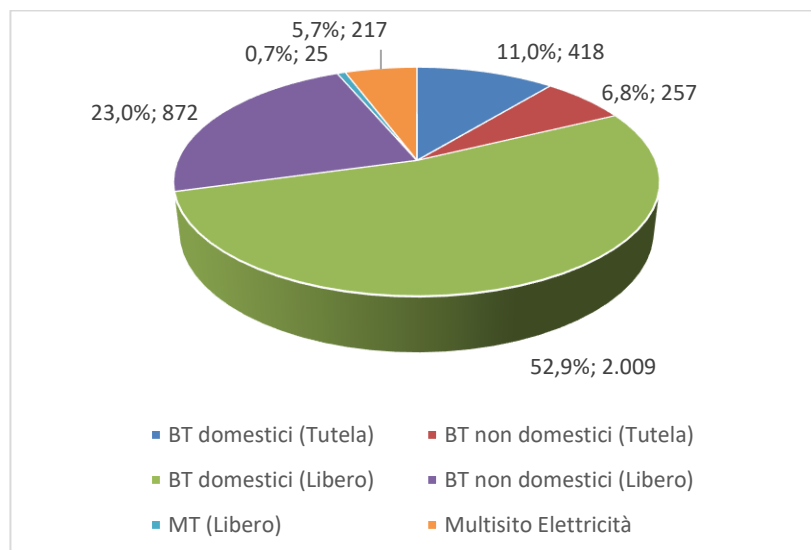


**Fig.1.8 Rettifiche di fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2016-17**



Infine, le rettifiche di doppia fatturazione determinate da errori nelle procedure di switching, che comportano che per lo stesso periodo di consumo il cliente finale riceva una fattura sia dal venditore uscente che dal venditore entrante risultano un fenomeno largamente residuale (3.798 casi) che ha interessato comunque prevalentemente sempre i clienti domestici e non domestici del mercato libero (figura 1.9).

**Fig.1.9 Rettifiche di doppia fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2017**



Standard specifici e generali e tempistiche di esecuzione delle prestazioni

Tra i dati comunicati dai venditori ai sensi dell'articolo 36 del TIQV vi è il tempo effettivo medio di risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazione o di rettifica di fatturazione o doppia fatturazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica registrati sia nei casi per i quali sia stato rispettato lo standard specifico o generale di qualità sia nei casi per i quali tale standard non sia stato rispettato per le cause imputabili al venditore<sup>13</sup>.

**Tab. 1.9 Tempi medi<sup>14</sup> effettivi delle prestazioni di qualità commerciale della vendita settore elettrico (2017) (giorni solari)**

Prestazioni	Tempi medi effettivi	Standard specifici e generali
Reclami	21	40
Rettifiche di fatturazione	49	90
Rettifiche di doppia fatturazione	37	20
Richieste di informazione	6	30

<sup>13</sup>Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificabili dalle aziende per cause di forza maggiore, cause di terzi e cause di responsabilità dell'azienda. Come stabilisce l'articolo 18 del TIQV nelle cause di forza maggiore rientrano: gli atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi; nelle cause imputabili a terzi, danni o impedimenti provocati da terzi o dal cliente finale; Le cause imputabili al venditore, sono tutte le cause non imputabili a forza maggiore o a terzi.

<sup>14</sup> I tempi medi sono stati calcolati ponderando il dato mensile e per azienda per la numerosità dei casi in modo tale da attribuirne il corretto peso.

Per il 2017, i tempi medi effettivi per il complesso dei venditori elettrici nei casi di risposta ai reclami, alle richieste di informazione e nei casi di rettifica di fatturazione si attestano al di sotto degli standard minimi fissati dall’Autorità, mentre i tempi medi riferiti alle richieste di rettifica di doppia fatturazione sono largamente superiori allo standard specifico. Concorrono a quest’ultimo risultato i tempi medi effettivi riferiti a tutte le tipologie di clienti esclusi i multisito; in particolare i clienti domestici del mercato libero, ottengono in media una rettifica di doppia fatturazione in 46,84 giorni anziché i 20 previsti dallo standard specifico (tabella 1.10).

**Tab. 1.10 Tempi medi effettivi per rettifiche di doppia fatturazione (2017) (giorni solari)**

Tipologie di clienti	Tempi medi effettivi
<b>BT domestici (tutelato)</b>	22,71
<b>BT non domestici (tutelato)</b>	26,84
<b>BT domestici (libero)</b>	46,84
<b>BT non domestici (libero)</b>	28,77
<b>MT</b>	26,24
<b>Multisito</b>	19,92

In linea generale risultano più contenuti i tempi medi di risposta e di esecuzione delle prestazioni riferite ai clienti del mercato tutelato.

I venditori, oltre ai i tempi effettivi di esecuzione delle prestazioni sono anche tenuti a comunicare il numero dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell’anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata, nonché il numero delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione accertate, ma non eseguite alla data del 31 dicembre. Si tratta principalmente dei casi ricevuti negli ultimi giorni dell’anno che, in virtù dei tempi previsti dagli standard specifici, possono essere ancora legittimamente in corso di trattazione da parte del venditore al 31 dicembre.

Dai dati riportati in tabella 1.11 emerge in particolare che per il 2017 i reclami senza una risposta ma non ancora fuori standard rappresentavano il 3,2% del totale dei reclami per i clienti domestici del mercato libero e il 2,4% per i clienti non domestici del mercato libero; percentuali più elevate si riscontrano per i clienti domestici in tutela (6%), gli stessi per i quali si è registrato nell’anno un incremento dei reclami.

**Tab. 1.11 Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2017)**

Tipologia di clienti	Reclami	% sui Reclami totali	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
<b>BT domestici (Tutela)</b>	4.968	6%	25	9
<b>BT non domestici (Tutela)</b>	2.133	4,3%	12	2
<b>BT domestici (Libero)</b>	3.821	3,2%	797	53
<b>BT non domestici (Libero)</b>	1.247	2,4%	217	11
<b>MT (Libero)</b>	105	3.8%	29	1

<b>Multisito Elettricità</b>	664	3.6%	133	19
	12.938	4%	1.213	95

La deliberazione 413/2016/R/com ha previsto un percorso progressivo di aggiornamento degli standard specifici che prevede una riduzione dei tempi di risposta ai reclami e di esecuzioni delle prestazioni di rettifica a partire dal 1° gennaio 2019. In questa prospettiva sono stati fissati due standard generali volontari per consentire alle imprese di meglio misurare la propria capacità di adattamento ai nuovi obblighi. Tali standard fissano:

- al 95% la percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro un tempo massimo di 30 giorni solari;
- al 95% la percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro un tempo massimo di 60 giorni solari.

Per quanto riguarda il settore elettrico hanno fornito informazioni sul rispetto dei due standard volontari 133 imprese per lo standard di cui alla lettera a) e 123 imprese per lo standard di cui alla lettera b) che servono circa il 5,5% dei clienti elettrici. Dalla tabella 1.12 emerge che le imprese dichiaranti si posizionano al di sopra dello standard generale volontario solo per tre tipologie di clienti per quanto riguarda le risposte ai reclami (domestici liberi e in tutela, non domestici in tutela), mentre per i tempi di rettifica il segmento di clientela relativamente più critico risulta essere quello dei clienti alimentati in media tensione.

**Tab 1.12 Standard volontari per tipologia di cliente/mercato elettrico**

	<b>Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b>	<b>Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari</b>
<b>BT domestici (Tutela)</b>	96,00	99,70
<b>BT non domestici (Tutela)</b>	99,42	99,67
<b>BT domestici (Libero)</b>	96,25	97,33
<b>BT non domestici (Libero)</b>	93,71	96,19
<b>MT (Libero)</b>	91,58	93,29
<b>Multisito Elettricità</b>	93,98	96,53

### Gli indicatori di performance

Le modalità di calcolo degli indicatori relativi a reclami ricevuti (IRC), capacità di risposta ai reclami (ICRC), richieste di informazioni ricevute (IINFO) e capacità di risposta alle richieste di informazione (ICINFO), sono state definite dalla deliberazione 623/2018/R/com e sono illustrati all'Appendice 1. Nel capitolo 1.5 verranno effettuate alcune comparazione di performance riferite a imprese che operano nei vari segmenti di mercato. Qui vengono illustrati gli indicatori complessivi calcolati avendo a riferimento il totale dei clienti elettrici per singoli segmenti di mercato come media tra i clienti dichiarati dalle 444 imprese che servono clienti elettrici al 31 dicembre 2016 e al 31 dicembre 2017 ed il totale dei reclami dichiarati al 31 dicembre 2017<sup>15</sup>; tale criterio, appare approssimare meglio il rapporto dinamico tra clienti e reclami del riferimento ai soli clienti al 31 dicembre

<sup>15</sup> Per completezza occorre precisare che delle 444 imprese esistenti al 31 dicembre 2017, 100 non erano presenti alla medesima data del 2016, Per queste ultime il calcolo degli indicatori è avvenuto avendo a riferimento i clienti al 31 dicembre 2017.



dell'anno 2017, nelle more della definizione a regime di indicatori basati sulla media dei dati mensili a partire dai dati riferiti al 2019<sup>16</sup>.

La tabella 1.13 che rappresenta gli indicatori ordinati in modo crescente sulla base dell'IRC, mostra che gli indicatori di reclamosità più elevati sono riferibili ai clienti alimentati in media tensione, mentre le performance migliori si riscontrano con riferimento ai clienti domestici (tutelati e liberi). Nel segmento dei clienti non domestici del mercato libero emerge inoltre che l'ordinamento degli indicatori riferiti alle richieste di informazione è del tutto coerente con quello relativo ai reclami, ovvero che le tipologie di clienti con IRC bassi, mostrano anche IINFO bassi e viceversa. La capacità di risposta delle imprese è poi più elevata per le richieste di informazione rispetto ai reclami, anche se per alcune tipologie di clienti si pone al di sotto dello standard generale.

**Tab. 1.13 Settore elettrico, indicatori di performance per tipologia di clienti (2017)**

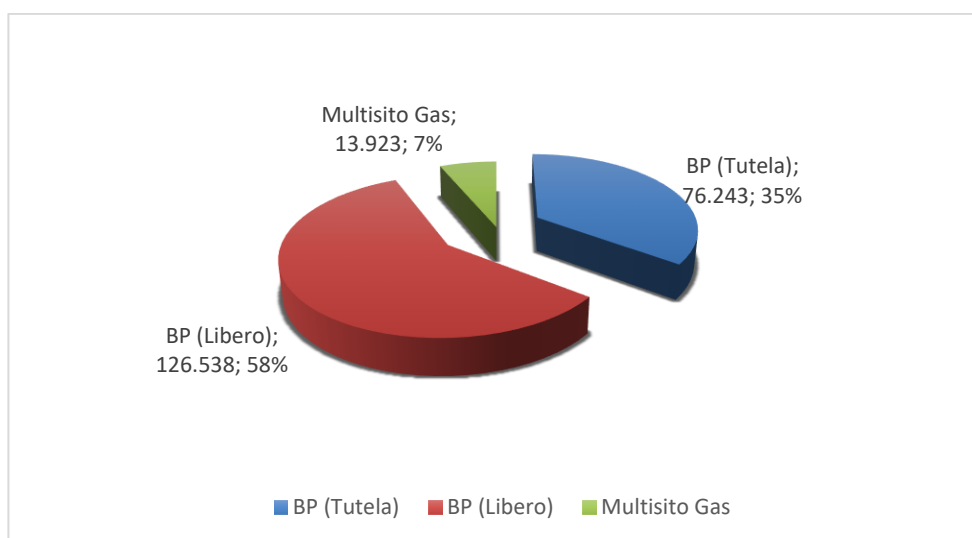
	<b>IRC</b>	<b>ICRC</b>	<b>IINFO</b>	<b>ICINFO</b>
<b>BT domestici (Tutela)</b>	0,52%	84,02%	0,11%	95,48%
<b>BT domestici (Libero)</b>	1,09%	85,06%	1,02%	94,46%
<b>BT non domestici (tutela)</b>	1,83%	84,92%	0,16%	95,61%
<b>BT non domestici (Libero)</b>	2,12%	84,78%	2,34%	95,06%
<b>Multisito Elettricità</b>	2,76%	84,01%	3,01%	91,26%
<b>MT</b>	4,65%	75,01%	4,42%	89,92%

<sup>16</sup> Si veda il punto 2.2 della deliberazione 623/2018/R/com.

## 1.4 Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato del gas naturale e dual fuel

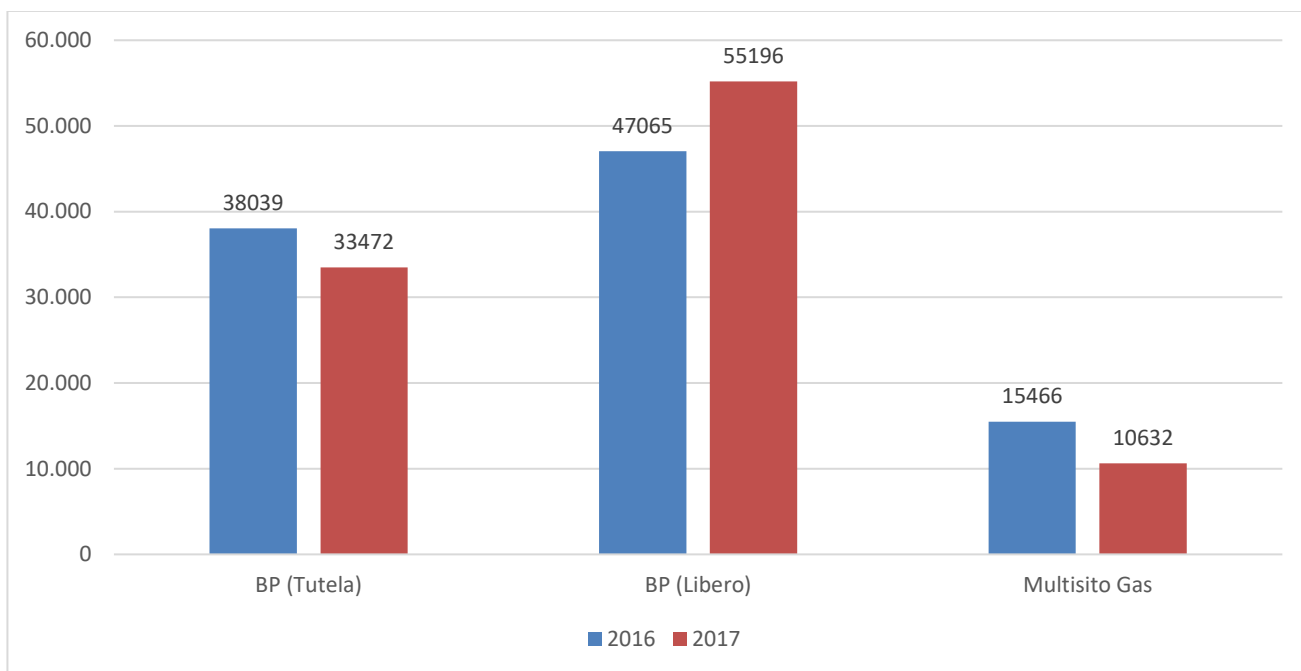
Le imprese di vendita che servono il mercato tutelato e libero del gas naturale di cui sono disponibili i dati di qualità commerciale sono 349 di cui il 30% vendono solo gas. Nel complesso questi venditori hanno ricevuto 216.704 reclami scritti, il 58% dei quali riferiti al mercato libero il 35% al mercato tutelato e un 7% ai clienti multisito. Con riferimento al 2016 si registra un aumento dei reclami riferiti sia al mercato libero, che passano da 99.610 a 126.538 (+27%), sia al mercato tutelato +31% (da 58.081 a 76.243). L'articolo 1 del TIQV in vigore fino al 31 dicembre 2018 prevede una ripartizione dei clienti gas solo fra clienti alimentati in bassa pressione nel mercato tutelato e clienti alimentati in bassa pressione nel mercato libero. Solo a partire dal 1° gennaio 2019 saranno disponibili dati articolati, analogamente al settore elettrico per più tipologie di clienti.

**Fig. 1.9. Numero di reclami mercato gas 2017**



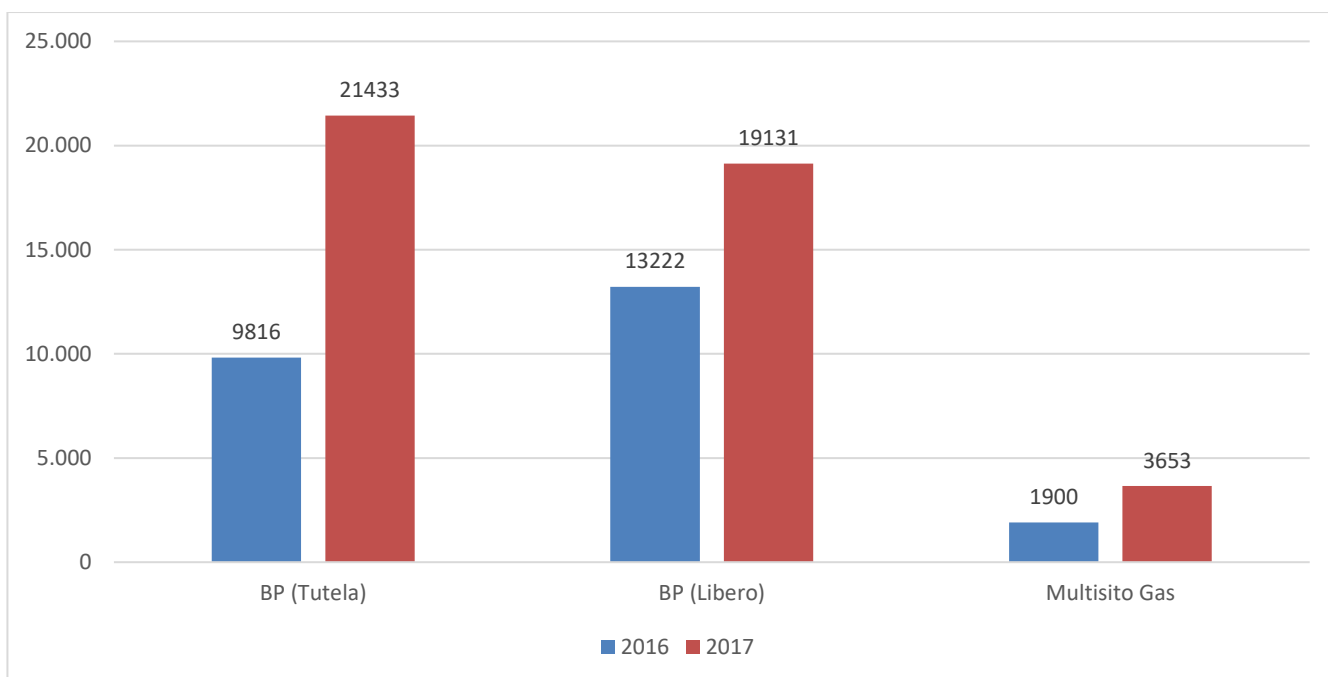
Raffrontando i dati riferiti alle richieste di informazione con quelli del 2016 per il settore gas risulta che nel 2017 si è registrata nel complesso una flessione del 1,3%, poiché le richieste di informazione sono passate nel complesso da 100.570 a 99.300. La figura 1.10 pone poi in evidenza che la flessione è da attribuirsi ad una riduzione del numero delle richieste di informazione riferibili a clienti nel mercato tutelato e a clienti multisito, non del tutto controbilanciata dall'incremento del 17,3% che si è fatto invece registrare nel mercato libero.

**Fig. 1.10. Richieste di informazione 2016-17 (gas naturale)**



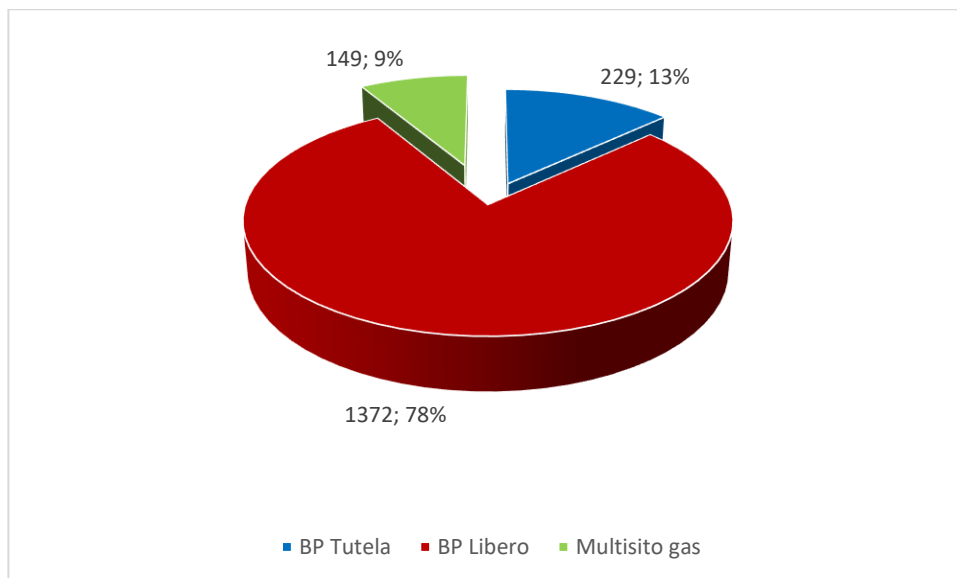
Particolarmente significativo risulta l'aumento delle rettifiche di fatturazione che, rispetto al 2016, fanno registrare un incremento del 77,3%, più significativo di quello determinatosi nel settore elettrico (34,1%). Contribuiscono a questo trend, come risulta dalla figura 1.11 tutte le tipologie di clienti, ma in modo particolare, i clienti del mercato tutelato che vedono più che raddoppiare il numero delle rettifiche eseguite. Il 59% delle rettifiche è attribuibile ad un solo operatore.

**Fig. 1.11. Rettifiche di fatturazione 2016-2017 (gas naturale)**



Con riferimento infine alle rettifiche di doppia fatturazione, analogamente a quanto già verificato per il settore elettrico, risultano residuali e concentrate nel mercato libero per il 78,4% del totale (figura 1.14).

**Fig 1.14 Rettifiche di doppia fatturazione per tipologia di clienti gas (2017)**



Standard specifici e generali e tempistiche di esecuzione delle prestazioni

Per il 2017, in modo analogo a quanto evidenziato per il settore elettrico (anche se con tempi medi leggermente superiori), i tempi medi effettivi per l'insieme dei venditori gas per le risposte inviate ai reclami, alle richieste di informazione e per le rettifiche di fatturazione eseguite si attestano al di sotto degli standard minimi fissati dall'Autorità, mentre i tempi medi riferiti alle rettifiche di doppia fatturazione sono largamente superiori allo standard specifico, per tutte le tipologie di clienti. In particolare, ai clienti domestici del mercato tutelato (solo 229 casi) hanno ottenuto in media una rettifica di fatturazione in un tempo triplo di quello previsto dallo standard specifico (tabella 1.15).

**Tab. 1.14 Tempi medi effettivi delle prestazioni di qualità commerciale della vendita settore gas, 2017 (giorni solari)**

Prestazioni	Tempi medi effettivi	Standard specifici e generali
Reclami	22,6	40
Rettifiche di fatturazione	42,3	90
Rettifiche di doppia fatturazione	37,9	20
Richieste di informazione	8,4	30

**Tab. 1.15 Tempi medi effettivi rettifiche di doppia fatturazione, 2017 (giorni solari)**

Tipologie di clienti	Tempi medi effettivi
BP tutela	59,9
BP libero	36,1
Multisito	37,9

Rispetto al settore elettrico, per il settore gas risultano più contenuti i tempi medi di risposta e di esecuzione delle prestazioni per clienti del mercato libero, non solo con riferimento alle rettifiche di doppia fatturazione ma anche con riferimento alle risposte ai reclami scritti (21,2 verso 23,9) e alle rettifiche di fatturazione (39,7 verso 43,7).

Per quanto riguarda il numero dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata, nonché il numero delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione accertate, ma non eseguite alla data del 31 dicembre, dalla tabella 1.16 emerge in particolare che i reclami senza una risposta, ma non ancora fuori standard, rappresentano, il 3,25% del totale dei reclami per i clienti gas alimentati in bassa pressione del mercato libero, analogamente a quanto registrato per i clienti domestici del mercato libero elettrico; come per l'elettrico risulta più elevata la percentuale dei casi non risposti riferita al mercato tutelato.

**Tab.1.16 Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2017)**

<b>Prestazioni</b>	<b>Reclami</b>	<b>% sui Reclami totali</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>BP (Tutela)</b>	3.868	5,07%	1.953	12
<b>BP (Libero)</b>	4.114	3,25%	1.510	57
<b>Multisito Gas</b>	745	5,35%	274	13

Con riferimento agli standard generali volontari, già illustrati al capitolo 1.2, sono 103 le aziende interessate per lo standard “percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari” e 93 quelle per lo standard “percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari” e servono il 20,8% di clienti gas. Gli standard volontari risultano lievemente superiori a quelli prefissati, tranne che per le rettifiche di fatturazione per i clienti tutelati. Le migliori performance le fanno registrare i clienti multisito (tabella 1.17),

**Tab. 1.17 Standard volontari settore gas – (2017)**

	<b>Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b>	<b>Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari</b>
<b>BP (Tutela)</b>	95,05%	94,92%
<b>BP (Libero)</b>	95,59%	97,03%
<b>Multisito Gas</b>	97,40%	97,37%

### Gli indicatori di performance

La tabella 1.18 che riporta gli indicatori di performance ordinati in modo crescente sulla base dell'IRC fornisce un quadro simile a quello già illustrato per il settore elettrico, evidenziando le performance migliori nel mercato tutelato e le peggiori riferite ai clienti multisito (si veda tabella 1.13). Per quanto riguarda l'IINFO viene confermato anche per il gas un ordinamento coerente con l'IRC, ma si evidenziano livelli peggiori di performance rispetto all'elettrico, per tutte le tipologie di clienti considerate l'ICINFO si colloca al di sotto dello standard generale minimo.

**Tab. 1.18 Indicatori di performance per tipologie di cliente settore gas (2017)**

	<b>IRC</b>	<b>ICRC</b>	<b>IINFO</b>	<b>ICINFO</b>
<b>BP (Tutela)</b>	0,75%	80,52%	0,33%	87,51%
<b>BP (Libero)</b>	1,40%	85,33%	0,61%	91,44%
<b>Multisito Gas</b>	2,40%	79,36%	1,83%	87,86%

### Qualità commerciale del servizio di vendita: i contratti dual fuel

Per completare il quadro delle informazioni pervenute ai sensi dell'articolo 36 del TIQV, in questo paragrafo illustriamo i dati disponibili relativi ai clienti con contratti *dual fuel*, che ai fini della qualità commerciale vengono considerati in maniera distinta, non risultando attualmente possibile attribuire le prestazioni separatamente alla parte elettrica o gas del contratto.

Nel 2017 i clienti con contratti *dual fuel* erano 1.046.675 serviti da 81 venditori ed hanno inviato, secondo quanto dichiarato dai venditori stessi 33.895 reclami scritti, 45.602 richieste di informazione, 4.265 rettifiche di fatturazione e 246 rettifiche di doppia fatturazione.

I casi che non avevano ancora trovato risposta o per cui non erano ancora state eseguite le prestazioni richieste erano al 31 dicembre 2017 pari al 4% nel caso dei reclami scritti, all'8,3% nel caso delle rettifiche di fatturazione e al 1,2% per le rettifiche di doppia fatturazione.

**Tab.1.19 Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2017)**

<b>Prestazioni</b>	<b>Reclami</b>	<b>% sui Reclami totali</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>Dual Fuel</b>	1.338	4%	354	3

Le imprese che servono anche clienti *dual fuel* che hanno fornito informazioni sugli standard volontari sono state 82 per un totale di 1.046.675 clienti e mostrano performance largamente superiori agli standard generali minimi.

**Tab. 1.21 Standard volontari contratti dual fuel (2017)**

	<b>Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b>	<b>Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari</b>
<b>Dual Fuel</b>	98,97%	99,25%

Infine, gli indicatori di performance riferiti alle imprese *dual fuel* appaiono meno positivi; come posto in evidenza dalla tabella 1.22 anche in raffronto a tutti gli altri segmenti di mercato (tabella 1.8), si registrano infatti elevati indicatori di reclusità e di richieste di informazioni e indicatori di capacità di risposta performanti solo per le richieste di informazione.

**Tab. 1.22 Indicatori di performance – *dual fuel* (2017)**

<b>IRC</b>	<b>ICRC</b>	<b>IINFO</b>	<b>ICINFO</b>
3,24	81,9	4,4	95,6

## 1.5 Indennizzi automatici

Il TIQV prevede (articolo 19) che qualora il venditore non rispetti gli standard specifici di qualità commerciale, il cliente riceva automaticamente un indennizzo, in occasione della prima fatturazione utile. L'indennizzo automatico di base (nel 2017, 25 euro) raddoppia se l'esecuzione della prestazione sottoposta ad indennizzo avviene oltre un tempo doppio dello standard, e triplica se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, o oltre. Indipendentemente dalla *escalation* prevista l'indennizzo deve comunque essere erogato entro 6 mesi da parte del venditore che ha ricevuto il reclamo scritto o la richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Sono sottoposti ad indennizzo gli standard specifici "tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti", "tempo massimo di rettifica di fatturazione" e "tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione".

L'indennizzo non è dovuto se nell'anno solare è già stato pagato un indennizzo al cliente per mancato rispetto del medesimo standard di qualità e nel caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime necessarie<sup>17</sup>.

Il venditore inoltre non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a cause di forza maggiore, intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi oppure a cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi.

I dati sugli indennizzi sono comunicati dai venditori su base annuale e si riferiscono agli indennizzi erogati nell'anno di riferimento. Dato che il tempo massimo per la loro erogazione è, come abbiamo visto, pari a 6 mesi, il riferimento, per la loro rendicontazione all'anno solare, non consente di metterli in perfetta relazione con i casi di mancato rispetto dello standard censiti nello stesso anno. Nel seguito di questo paragrafo illustreremo pertanto distintamente i dati relativi ai casi di mancato rispetto censiti nell'anno e che hanno determinato il diritto per il cliente ad ottenere automaticamente l'indennizzo (tabelle 1.23 - 1.25) e quelli illustrativi degli indennizzi erogati (tabelle 1.26 - 1.28).

Complessivamente nel 2017 i casi di mancato rispetto che hanno determinato il diritto ad ottenere un indennizzo per prestazioni relative alla qualità commerciale della vendita sono stati 67.952 di cui il 44,65% riferiti al settore elettrico, il 49,29% riferiti al settore del gas e il 6,06% ai contratti *dual fuel*; nel medesimo anno sono stati erogati indennizzi per un ammontare complessivo di 3.075.614 euro.

Per quanto riguarda il mercato elettrico il maggior numero di indennizzi è maturato nel segmento di mercato relativo ai clienti domestici liberi e al mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami scritti, seguono per numerosità i clienti non domestici del mercato libero ed i clienti domestici del mercato tutelato (tabella 1.23). I soli clienti del mercato libero risultano essere i destinatari del 67,6% del totale degli indennizzi.

Il 96% dei casi di mancato rispetto dello standard di risposta ai reclami scritti nel settore elettrico è dovuto a cause riconducibili alle imprese di vendita, il 4% a cause esterne cioè imputabili al cliente finale o a terzi. Situazione analoga si riscontra per le rettifiche di fatturazione, laddove per le rettifiche di doppia fatturazione la responsabilità del mancato rispetto dello standard è al 100% delle imprese di vendita.

---

<sup>17</sup> Le informazioni minime previste sono dettagliate nell'articolo 8, comma 8.3 del TIQV.



**Tab. 1.23 Numero di indennizzi da erogare per mancato rispetto di standard specifici nel settore elettrico - 2017**

	<b>Numero di indennizzi totale</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>BT domestici (Tutela)</b>	4.452	4.100	105	247
<b>BT non domestici (Tutela)</b>	2.718	2.511	24	183
<b>BT domestici (Libero)</b>	14.698	13.045	1.204	449
<b>BT non domestici (Libero)</b>	5.804	5.385	285	134
<b>MT (Libero)</b>	500	458	38	4
<b>Multisito Elettricità</b>	2.169	1.896	217	56
<b>Totale</b>	<b>30.341</b>	<b>27.395</b>	<b>1.873</b>	<b>1.073</b>

Per quanto riguarda il mercato del gas invece il 46,4% dei casi di mancato rispetto (tabella 1.24) degli standard specifici è attribuibile al mercato tutelato contro un 45% al mercato libero ed un 8,6% ai clienti con contratto multisito.

Nel 2017 il 95,52% dei casi di mancato rispetto dello standard di risposta ai reclami scritti nel settore gas è dovuto a cause riconducibili alle imprese di vendita, il 4,48 % a cause esterne. Situazione analoga si riscontra per le rettifiche di fatturazione, laddove per le rettifiche di doppia fatturazione la responsabilità del mancato rispetto dello standard è al 100% delle imprese di vendita.

**Tab. 1.24 Numero di indennizzi da erogare per mancato rispetto di standard specifici nel settore del gas - 2017**

	<b>Numero di indennizzi totale</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>BP (Tutela)</b>	15.540	13.615	1.864	61
<b>BP (Libero)</b>	15.066	13.103	1.549	414
<b>Multisito Gas</b>	2.888	2.486	381	21
	<b>33.494</b>	<b>29.204</b>	<b>3.794</b>	<b>496</b>

**Tab. 1.25 Numero di indennizzi da erogare per mancato rispetto di standard specifici dual fuel- 2017**

	<b>Numero di indennizzi totale</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>Dual Fuel</b>	4.117	3.616	438	63

Una situazione del tutto speculare a quella appena illustrata relativa agli indennizzi maturati nel 2017 si evidenzia per gli indennizzi effettivamente erogati nel medesimo anno più concentrati nel mercato libero per quanto riguarda il settore elettrico (70,9%) e nel mercato tutelato per il gas (47,8%). Non sono disponibili informazioni sul numero di indennizzi erogati oltre il periodo massimo di 6 mesi fissato dalla regolazione.

Complessivamente nel 2017 sono stati erogati per e 3.085.614 euro milioni di indennizzi, il 50% dei quali riferiti al settore del gas naturale.

**Tabella 1.26: Indennizzi automatici erogati nel 2017 nel settore elettrico (euro)**

	<b>Reclami</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>	<b>Totale complessivo</b>
<b>BT domestici tutela</b>	178.350	3.790	7.640	189.780
<b>BT non domestici tutela</b>	103.480	835	5.810	110.125
<b>BT domestici libero</b>	585.110	62.773	25.680	673.563
<b>BT non domestici libero</b>	244.816	15.075	9.410	269.301
<b>MT</b>	20.890	1.785	175	22.850
<b>Multisito elettrici</b>	84.855	9.730	2.175	96.760
	<b>1.217.501</b>	<b>93.988</b>	<b>50.890</b>	<b>1.362.379</b>

**Tab. 1.27: Indennizzi automatici erogati nel 2017 nel settore del gas naturale (euro)**

	<b>Reclami</b>	<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>Rettifiche di doppia fatturazione</b>	<b>Totale complessivo</b>
<b>BP tutela</b>	633.565	98.105	3.180	734.850
<b>BP Libero</b>	572.165	76.105	19.310	667.580
<b>Multisito gas</b>	114.625	18.985	1.040	134.650
	<b>1.320.355</b>	<b>193.195</b>	<b>23.530</b>	<b>1.537.080</b>

**Tab. 1.28: Indennizzi automatici erogati nel 2017 relativi al dual fuel (euro)**

	<b>Totale indennizzi erogati</b>	<b>reclami</b>	<b>rettifiche di fatturazione</b>	<b>rettifiche di doppia fatturazione</b>
<b>Dual Fuel</b>	186.155	164.140	19.540	2.475

## 1.6 Graduatorie e analisi degli indicatori di performance per gruppi omogenei di venditori

### Premessa metodologica

Gli indicatori di performance individuale<sup>18</sup> vengono calcolati come previsto dalla delibera 623/2018/R/com per singole tipologie di clienti e fornitura in modo da assicurare che le imprese siano poste a confronto sui medesimi segmenti di mercato e che la diversa composizione del portafoglio clienti, data la diversa propensione a reclamare nei singoli segmenti, non costituisca fonte di vantaggio oppure di svantaggio per la singola impresa rispetto alle altre. In particolare, gli indicatori vengono calcolati solo per il mercato libero e riferiti ai clienti domestici e non domestici alimentati in bassa tensione e ai clienti gas alimentati in bassa pressione (a partire dal Rapporto riferito all'anno 2019, anche i clienti gas alimentati in bassa pressione saranno distinti in domestici e non domestici). Sono esclusi i segmenti di mercato relativi ai clienti multisito elettrici e gas e *dual fuel*.

Nel totale i clienti interessati del mercato libero sono 22.266.436, il 92,7% dei quali serviti da imprese con più di 50.000 clienti.

Il numero delle imprese differisce a seconda del segmento considerato, non tutte le imprese infatti servono tutti i segmenti di mercato e, inoltre, gli indicatori individuali vengono calcolati solo per le imprese che hanno dichiarato di aver ricevuto almeno un reclamo o una richiesta di informazione.

Nella tabella 1.29 viene sintetizzato, per ogni segmento di mercato interessato<sup>19</sup> e di indicatore il totale delle imprese che nel 2017 hanno dichiarato di aver fornito almeno un cliente in quel segmento distinguendo fra quante hanno dichiarato di avere o non avere ricevuto reclami o richieste di informazione. Le imprese con indicatore pari a 0 corrispondono alle imprese che dichiarano 0 reclami o 0 richieste di informazione. Infine, se il numero delle imprese interessate al calcolo dell'indicatore di capacità è minore di quello per cui è stato calcolato un IRC o un IINFO diverso da 0 questo dipende dal fatto che la singola impresa pur avendo dichiarato almeno un reclamo, non ha indicato alcuna risposta fornita entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento. Questi casi sono residuali e vengono monitorati poiché possono derivare da cause diverse quali mancate risposte per cui non sono ancora scaduti i termini fissati dagli standard specifici o generali o fuori standard.

---

<sup>18</sup> Gli indicatori calcolati per l'anno 2017 sono:

- indicatore di reclusività IRC: rapporto tra il numero di reclami scritti presentati dai clienti finali nell'anno e la media del numero dei clienti serviti nell'anno di riferimento con il precedente (per 100);
- indicatore di richiesta informazioni IINFO rapporto tra il numero di richieste scritte di informazioni ricevute dai clienti finali nell'anno e la media del numero dei clienti serviti nell'anno di riferimento con il precedente (per 100);
- indicatore di capacità di risposta reclami ICRC: rapporto tra numero di casi in cui la risposta è stata fornita nel rispetto dello standard specifico e il numero di reclami ricevuti nell'anno (per 100);
- indicatore di capacità di risposta richieste di informazione ICINFO: rapporto tra numero di casi in cui la risposta è stata fornita nel rispetto dello standard generale e il numero delle richieste di informazioni ricevute nell'anno (per 100).

<sup>19</sup> Per le sole aziende che hanno dichiarato di aver fornito un numero di clienti maggiore di 0 in quel segmento di mercato.

**Tab.1.29 Numero di imprese interessate dal calcolo degli indicatori per segmento di mercato di cui forniscono almeno un cliente**

Indicatore	Venditori	Venditori Indicatore 0 non calcolabile	Venditori Indicatore >0	Note
<b>CLIENTI DOMESTICI ELETTRICI</b>				
<b>IRC</b>	305	166	139	
<b>ICRC</b>	305	168	137	Per 2 imprese non è stato possibile calcolare l'ICRC
<b>INFO</b>	305	161	144	
<b>ICINFO</b>	305	164	141	Per 3 imprese non è stato possibile calcolare l'ICINFO
<b>CLIENTI NON DOMESTICI ELETTRICI</b>				
<b>IRC</b>	340	203	137	
<b>ICRC</b>	340	206	134	Per 3 imprese non è stato possibile calcolare l'ICRC
<b>INFO</b>	340	207	133	
<b>ICINFO</b>	340	212	128	Per 5 imprese non è stato possibile calcolare l'ICINFO
<b>CLIENTI GAS</b>				
<b>IRC</b>	331	153	178	
<b>ICRC</b>	331	162	169	Per 9 imprese non è stato possibile calcolare l'ICRC
<b>INFO</b>	331	156	175	
<b>ICINFO</b>	331	163	168	Per 7 imprese non è stato possibile calcolare l'ICINFO

L'articolo 39.1bis del TIQV come modificato dalla deliberazione 623/2018/R/com e la disciplina transitoria contenuta nella medesima deliberazione prevedono che la comparazione fra le imprese di vendita per cui sono stati calcolati gli indicatori individuali avvenga per gruppi omogenei di performance attraverso la definizione di cluster e accompagnata, a partire dal Rapporto 2018, dalla pubblicazione di file interattivi con gli indicatori individuali delle singole imprese elencate in mero ordine alfabetico. I cluster mostrati in questo Rapporto 2017, invece, sono anonimi in quanto non presentano la lista dei venditori, ma solamente la loro numerosità. L'Autorità ha infatti ritenuto opportuno accogliere la richiesta delle imprese di vendita, avanzata in sede di consultazione, di non pubblicare graduatorie nominative riferite a performance risalenti al 2017 e quindi poco attuali. Di norma, la pubblicazione del Rapporto avverrà entro i primi 5 mesi dell'anno successivo a quello di riferimento.

Per quanto riguarda l'identificazione dei gruppi omogenei per performance è stata adottata una metodologia basata sul concetto statistico di quantile. Tale metodologia, che ha un fondamento quantitativo-statistico, permette di mantenere lo stesso criterio nel corso degli anni agevolando il confronto senza che i cluster siano potenzialmente suscettibili alle variazioni dei dati. Sulla base di questa metodologia, per ogni indicatore sono stati individuati, 10 cluster, con i quantili di ordine 10 (cioè i decili): nel primo è ricompreso il 10% delle imprese con le migliori performance<sup>20</sup>, nel secondo le imprese che si posizionano tra il 10% e il 20%, e così via; l'ultimo

<sup>20</sup> Ad esempio, del caso dell'IRC per i clienti BT domestici, il primo cluster raccoglie le imprese con indicatore maggiore di 0 e minore di 0,084 reclami ogni 100 clienti (in tale intervallo ricade il 10% delle aziende, mentre il restante 90% ha un IRC maggiore di 0,084).

cluster (corrispondente al decile del >90%) ricomprende, infine, il 10% delle imprese con la peggiore performance. I cluster così individuati sono costruiti a seconda della distribuzione di riferimento e assumono valori diversi in relazione sia dell'indicatore sia del tipo di cliente e fornitura.

Per quanto riguarda l'IRC (indicatore di reclusività) e l'IINFO (indicatore di richiesta di informazioni) un indicatore più basso corrisponde ad una performance migliore; il limite inferiore di questi indicatori è 0, che rappresenta il caso in cui non è stato ricevuto alcun reclamo o alcuna richiesta di informazioni. Nel Rapporto in argomento, i venditori con IRC e IINFO pari a 0 vengono evidenziati separatamente poiché l'alta frequenza di questo risultato avrebbe reso poco differenziata la divisione per cluster.

Per quanto riguarda l'ICRC (indicatore di capacità di risposta ai reclami) e l'ICINFO (indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione) un indicatore più basso corrisponde ad una performance peggiore; l'intervallo di questi indicatori è compreso tra 0 e 100%, dove 100% rappresenta il caso in cui ogni reclamo o richiesta di informazioni ha ricevuto risposta negli standard della regolazione<sup>21</sup>. Analogamente a quanto accade per l'IRC e l'IINFO, i venditori con ICRC e ICINFO pari a 100% vengono evidenziati separatamente.

La tabella 1.30 fornisce una rappresentazione per segmento di mercato sia dell'intervallo dell'indicatore che identifica il cluster sia del migliore e peggiore quantile corrispondente.

Benché non siano state individuate differenze significative legate alla dimensione aziendale, data la numerosità delle imprese interessate e l'ampia variazione dimensionale, si è ritenuto opportuno per facilitare l'analisi e rendere più chiara ed esaustiva la presentazione, classificare le imprese in 3 fasce dimensionali: 1-5.000 clienti, >5.000-50.000 clienti, e >50.000. Le fasce dimensionali sono costruite avendo a riferimento il numero dei clienti serviti da ciascuna impresa nello specifico segmento di mercato e non il numero complessivo di clienti serviti complessivamente. Ad esempio, delle 58 imprese con più di 50.000 clienti finali solo 5 superano i 50.000 clienti nel segmento di mercato relativo ai clienti non domestici alimentati in bassa tensione.

Come già posto in evidenza nella tabella 1.5 si ricorda comunque che le imprese con più di 50.000 clienti complessivi rappresentano il 96,1% dei clienti domestici del mercato libero, l'89,6% dei clienti non domestici alimentati in bassa tensione sempre del mercato libero e l'89,5% dei clienti gas alimentati in bassa pressione del mercato libero.

**Tab. 1.30: Cluster per performance sui quantili con intervalli corrispondenti**

Cluster		BT	BT	BP
		domestici	non domestici	
IRC	Indicatore = 0	0	0	0
	10%	$0 < x \leq 0,084$	$0 < x \leq 0,168$	$0 < x \leq 0,070$
	>90%	$x > 4,240$	$x > 5,662$	$x > 4,75$
ICRC	Indicatore = 100%	100%	100%	100%
	10%	$98,618\% \leq x < 100\%$	$98,33\% \leq x < 100\%$	$98,125\% \leq x < 100\%$
	>90%	$x < 87\%$	$x < 75,2\%$	$x < 86\%$
IINFO	Indicatore = 0	0	0	0
	10%	$0 < x \leq 0,096$	$0 < x \leq 0,114$	$0 < x \leq 0,045$
	>90%	$x > 15,375$	$x > 16,015$	$x > 8,419$
ICINFO	Indicatore = 100%	100%	100%	100%
	10%	$98,501\% \leq x < 100\%$	$98,669\% \leq x < 100\%$	$99,225\% \leq x < 100\%$

<sup>21</sup> Ad esempio, nel caso dell'ICRC per i clienti BT domestici, il primo cluster raccoglie le imprese con indicatore maggiore di 98,618% e minore di 100% (in tale intervallo ricade il 10% delle aziende, mentre il restante 90% ha un ICRC minore di 98,618%).

>90%	x<81,321%	x<74,139%	x<88,901%
------	-----------	-----------	-----------

### Clienti domestici alimentati in bassa tensione – mercato libero

Le imprese che forniscono almeno un cliente domestico del mercato libero sono 305 di cui 239 (78,4%) nella classe di dimensione fino a 5.000 clienti, 48 ricomprese fra 5.000 e 50.000 clienti (15,7%) e 18 con più di 50.000 clienti (5,9%). Delle 305 imprese che operano in questo segmento del mercato, 166 (di cui il 98,2% appartenenti alla prima classe dimensionale), dichiarano 0 reclami e 161 di cui il 96,3% della prima classe dimensionale, dichiarano di non aver ricevuto richieste di informazione. Le restanti 139 o 144 imprese si distribuiscono su tutti i cluster, con l'eccezione delle imprese sopra i 50.000 clienti, le quali non sono presenti né nel cluster dei migliori né in quello dei peggiori e per quanto riguarda l'IRC sono maggiormente concentrate nei cluster con performance medio - basse.

Nel caso delle richieste di informazione scritte va premesso che il dato relativo all'IINFO è utile se letto in relazione all'IRC e alle singole situazioni aziendali, come potrà essere fatto con il Rapporto 2018, e che mentre un IRC elevato può essere il sintomo di una qualità del servizio non brillante in un determinato periodo, un IINFO elevato può anche essere associato all'implementazione di una determinata strategia commerciale (lancio di una nuova offerta, comunicazione sul marchio ecc.)(tabelle 1.31 e 1.33).

Nel 2017 le richieste di informazioni scritte indirizzate dai clienti domestici del mercato libero ai loro fornitori, come illustrato nella figura 1.6, sono aumentate del 22% rispetto all'anno precedente e in termini assoluti la loro numerosità approssima quella dei reclami scritti.

**Tab.1.31 Indicatore IRC Clienti BT domestici mercato libero**

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
0	163	2	1	166

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
10% (>0 fino a 0,084)	8	6		14
20% (da 0,084 a 0,165)	9	5		14
30% (da 0,165 a 0,241)	10	3	1	14
40% (da 0,241 a 0,353)	7	6	1	14
50% (da 0,353 a 0,561)	8	5	1	14
60% (da 0,544 a 0,760)	9	3	2	14
70% (da 0,754 a 1,279)	9	2	3	14
80% (da 1,255 a 2,463)	4	5	5	14
90% (da 2,463 a 4,240)	4	6	4	14
>90% (oltre 4,240)	8	5		13
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>139</b>

**Tab. 1.32 Indicatore di capacità di risposta ai reclami – ICRC Clienti BT domestici mercato libero (137 venditori)**

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	68	16	0	<b>84</b>
	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 98,618 fino a 100)</b>		5	1	6
<b>20% (da 97,177 a 98,618)</b>	1	3	1	5
<b>30% (da 95,781 a 97,177)</b>			5	5
<b>40% (da 94,650 a 95,781)</b>	1	4		5
<b>50% (da 92,330 a 94,650)</b>	1	5		6
<b>60% (da 90,251 a 92,330)</b>	1	2	2	5
<b>70% (da 88,889 a 90,251)</b>		3	3	6
<b>80% (da 83,333 a 88,889)</b>	1	4		5
<b>90% (da 74,951a 83,333)</b>	2	2	1	5
<b>&gt;90% (sotto 74,951)</b>		1	4	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>75</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>137</b>

Per quanto riguarda gli indicatori di capacità di risposta due imprese che hanno dichiarato almeno un reclamo non hanno poi indicato di aver fornito una risposta, per cui le imprese per le quali è stato possibile calcolare l'ICRC sono 137, mentre tre imprese non hanno indicato di aver fornito una risposta alle richieste di info ricevute.

Il 61,3% delle 137 imprese per cui è stato possibile calcolare l'ICRC ha dichiarato di aver risposto entro lo standard specifico a tutti i reclami ricevuti. Vi sono ricomprese il 91% delle imprese più piccole, il 35,5% delle imprese appartenenti alla classe di dimensione intermedia e nessuna fra le imprese più grandi; queste ultime comunque si trovano allocate per il 41,2% nei tre cluster successivi a quello del 100% con una capacità di risposta non inferiore al 95,781%. Da rilevare al riguardo che vi sono anche 4 imprese fra quelle con più di 50.000 clienti che evidenziano le performance peggiori con un ICRC sotto il 74,951%, insieme ad 1 impresa della classe dimensionale intermedia e nessuna di quella più piccola.

La capacità di risposta riferita alle richieste di informazione mostra comportamenti analoghi a quelli registrati dall'ICRC anche se migliorano le performance delle imprese medio grandi. Il 69,5% delle 141 imprese per cui è stato possibile calcolare l'ICINFO dichiara di aver risposto entro lo standard generale a tutte le richieste di informazione; il 90,2% di queste è nella prima classe dimensionale, il 54,7% nella seconda e il 5,9% nella terza; in particolare, queste ultime sono suddivise in tre raggruppamenti in cui il più numeroso è spostato sui cluster migliori.

**Tab.1.33 Indicatore IINFO Clienti BT domestici mercato libero**

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>0</b>	155	5	1	<b>161</b>

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (&gt;0 fino a 0,096)</b>	8	8		16
<b>20% (da 0,096 a 0,173)</b>	7	4	2	13
<b>30% (da 0,173 a 0,301)</b>	10	5	2	17
<b>40% (da 0,301 a 0,415)</b>	4	8	2	14
<b>50% (da 0,415 a 0,879)</b>	9	2	3	14
<b>60% (da 0,879 a 1,513)</b>	6	3	5	14
<b>70% (da 1,513 a 2,877)</b>	9	3	2	14
<b>80% (da 2,877 a 6,470)</b>	11	3		14
<b>90% (da 6,470 a 15,375)</b>	9	4	1	14
<b>&gt;90% (da 15,375)</b>	11	3		14
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>144</b>

**Tab. 1.34 Indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione – ICINFO Clienti BT domestici mercato libero (141 venditori)**

	>-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	74	23	1	<b>98</b>

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 98,501 fino a 100)</b>		4	1	5
<b>20% (da 98,202 a 98,501)</b>		1	3	4
<b>30% (da 97,385 a 98,202)</b>		2	2	4
<b>40% (da 96,735 a 97,385)</b>	2	2		4
<b>50% (da 96,00 a 96,735)</b>	1	2	2	5
<b>60% (da 94,247 a 96,00)</b>	1	1	2	4
<b>70% (da 91,306 a 94,247)</b>	2	1	1	4
<b>80% (da 89,274 a 91,306)</b>	1	3		4
<b>90% (da 81,321 a 89,274)</b>		2	2	4
<b>&gt;90% (sotto 81,321)</b>	1	1	3	5
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>141</b>



Clienti non domestici alimentati in bassa tensione – mercato libero

Le imprese che forniscono almeno un cliente non domestico del mercato libero alimentato in bassa tensione sono 340 di cui 302 (88,8%) nella classe di dimensione fino a 5000 clienti, 33 ricomprese fra 5.000 e 50.000 clienti (9,7%) e 5 con più di 50.000 clienti (1,5%). Delle 340 imprese che operano in questo segmento del mercato, 203 (di cui il 99% appartiene alla prima classe dimensionale), dichiarano 0 reclami e 207 (di cui il 98% nella prima classe dimensionale), dichiarano di non aver ricevuto richieste di informazione. Le restanti 137 o 133 imprese si distribuiscono sui diversi cluster. Le 5 imprese con più di 50.000 clienti che servono 2,4 milioni di clienti (89,5% del totale dei clienti del segmento) si posizionano nei cluster medio - bassi con riferimento all'IRC e medio alti con riferimento all'IINFO.

**Tab. 1.35 Indicatore di reclusività IRC Clienti BT non domestici mercato libero**

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>0</b>	201	2	0	<b>203</b>

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (&gt;0 fino a 0,168)</b>	12	2		14
<b>20% (da 0,168 a 0,297)</b>	9	4		13
<b>30% (da 0,297 a 0,455)</b>	10	4		14
<b>40% (da 0,455 a 0,619)</b>	11	2	1	14
<b>50% (da 0,619 a 0,831)</b>	11	2		13
<b>60% (da 0,831 a 1,419)</b>	9	5		14
<b>70% (da 1,419 a 1,953)</b>	13		1	14
<b>80% (da 1,953 a 2,883)</b>	10	1	2	13
<b>90% (da 2,883 a 5,662)</b>	8	6		14
<b>&gt;90% (da 5,662)</b>	8	5	1	14
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>137</b>

**Tab.1.36 Indicatore di capacità di risposta ai reclami – ICRC Clienti BT non domestici mercato libero (134 venditori)**

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	68	8		76

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 98,33 fino a 100)</b>	3	3		6
<b>20% (da 96,98 a 98,33)</b>	4	3		7
<b>30% (da 95,45 a 96,98)</b>	2	3		5
<b>40% (da 94,25a 95,45)</b>	4	2		6
<b>50% (da 93,33 a 94,25)</b>	4	1	1	6
<b>60% (da 91,17 a 93,33)</b>	2	4		6
<b>70% (da 88,88 a 91,17)</b>	1	1	3	5
<b>80% (da 84,95 a 88,88)</b>	3	3		6
<b>90% (da 75,2 a 84,95)</b>	4	1	1	6
<b>&gt;90% (sotto 75,2)</b>	3	2		5
<b>Totale complessivo</b>	98	31	5	134

Per quanto riguarda gli indicatori di capacità di risposta, tre imprese che hanno dichiarato almeno un reclamo non hanno indicato di aver fornito una risposta, per cui le imprese per le quali è stato possibile calcolare l'ICRC sono 134; al contempo quattro imprese non hanno indicato di aver fornito una risposta alle richieste di informazioni ricevute.

Il 56,7% delle 134 imprese per cui è stato possibile calcolare l'ICRC ha dichiarato di aver risposto entro lo standard specifico a tutti i reclami ricevuti. Vi sono ricomprese il 69,4% delle imprese più piccole, il 25,8% delle imprese appartenenti alla classe di dimensione intermedia e nessuna fra le imprese più grandi, queste ultime si trovano allocate nei tre cluster di performance medio bassi. Le restanti imprese piccole e medie si distribuiscono in tutti i cluster.

La capacità di risposta riferita alle richieste di informazione mostra comportamenti analoghi a quelli registrati per l'ICRC anche se migliorano le performance delle imprese con più di 50.000 clienti. Il 70,3% delle imprese per cui è stato possibile calcolare l'ICINFO dichiara di aver risposto entro lo standard generale a tutte le richieste di informazione; vi sono ricomprese l'80,2% delle imprese più piccole, il 35,7% delle imprese medie e nessuna di quelle di maggiori dimensioni, in particolare queste ultime sono su 4 cluster non contigui.

**Tab.1.37 Indicatore di richiesta di informazioni IINFO Clienti BT non domestici**

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>0</b>	203	4		<b>207</b>

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (&gt;0 fino a 0,114)</b>	10	4		14
<b>20% (da 0,114 a 0,212)</b>	9	3	1	13
<b>30% (da 0,212 a 0,370)</b>	9	3	1	13
<b>40% (da 0,370 a 0,591)</b>	9	4		13
<b>50% (da 0,591a 0,943)</b>	7	5	1	13
<b>60% (da 0,943 a 1,943)</b>	12	1	1	14
<b>70% (da 1,943 a 4,00)</b>	11	1	1	13
<b>80% (da 4,001 a 7,712)</b>	11	2		13
<b>90% (da 7,712 a 16,015)</b>	10	3		13
<b>&gt;90% (da 16,015)</b>	11	3		14
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>133</b>

**Tab.1.38 Indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione – ICINFO Clienti BT non domestici mercato libero (128 imprese)**

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	80	10	0	<b>90</b>

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 98,669 fino a 100)</b>	1	3		4
<b>20% (da 98,017 a 98,669)</b>		3	1	4
<b>30% (da 96,525 a 98,017)</b>		4		4
<b>40% (da 95,130 a 96,525)</b>	1	2		3
<b>50% (da 94,058 a 95,130)</b>	2	1	1	4
<b>60% (da 91,751a 94,058)</b>	3	1		4
<b>70% (da 90,203 a 91,751)</b>	1	2		3
<b>80% (da 86,105 a 90,20)</b>	3	1		4
<b>90% (da 74,139 a 86,105)</b>	3		1	4
<b>&gt;90% (sotto 74,139)</b>	1	1	2	4
<b>Totale complessivo</b>	<b>95</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>128</b>

### Clienti gas alimentati in bassa pressione- mercato libero

Le imprese che forniscono almeno un cliente alimentato in bassa pressione nel mercato libero del gas sono 331 di cui 222 (67%) nella classe di dimensione fino a 5.000 clienti, 11 ricomprese fra 5.000 e 50.000 clienti (25,7%) e 24 con più di 50.000 clienti (7,3%). Delle 331 imprese che operano in questo segmento del mercato, 162 (di cui il 93,2% nella prima prima classe dimensionale) dichiarano 0 reclami e 156 (di cui l'89,7% della prima classe dimensionale), dichiarano di non aver ricevuto richieste di informazione. Le restanti 178 o 175 imprese si distribuiscono in cluster secondo quanto indicato dalle tabelle 1.39 e 1.41. I raffronti con i segmenti di mercato dell'elettrico non sono del tutto significativi in quanto, per il mercato del gas non è presente per il 2017 la ripartizione fra clienti domestici e clienti altri usi.

**Tab.1.39 Indicatore di reclusività IRC Clienti BP**

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>0</b>	143	10		<b>153</b>

Indicatore IRC	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (&gt;0 fino a 0,070)</b>	5	13		18
<b>20% (da 0,070 a 0,122)</b>	9	9		18
<b>30% (da 0,122 a 0,177)</b>	9	8	1	18
<b>40% (da 0,177a 0,257)</b>	6	11		17
<b>50% (da 0,257 a 0,369)</b>	8	8	2	18
<b>60% (da 0,369 a 0,621)</b>	5	9	4	18
<b>70% (da 0,621a 1,155)</b>	4	8	5	17
<b>80% (da 1,155 a 2,391)</b>	11	3	4	18
<b>90% (da 2,391 a 4,75)</b>	9	2	7	18
<b>&gt;90% (da 4,75)</b>	13	4	1	18
<b>Totale</b>	79	75	24	<b>178</b>

**Tab. 1.40 Indicatore di capacità di risposta ai reclami – ICRC Clienti BP (169 venditori)**

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	55	47	0	<b>102</b>

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 98,125 a 100)</b>	1	2	4	7
<b>20% (da 97,108 a 98,125)</b>	2	3	2	7
<b>30% (da 96,239 a 97,108)</b>		2	4	6
<b>40% (da 94,16 a 96,239)</b>	3	3	1	7
<b>50% (da 92,40 a 94,169)</b>		4	2	6
<b>60% (da 89,24 a 92,407)</b>	1	3	3	7
<b>70% (da 86,75 a 89,244)</b>	1	4	2	7
<b>80% (da 84,66 a 86,751)</b>	2	3	1	6
<b>90% (da 75,070 a 84,662)</b>	3	2	2	7
<b>&gt;90% (sotto 75,070)</b>	3	1	3	7
<b>Totale complessivo</b>	71	74	24	<b>169</b>

Più elevato risulta in questo segmento di mercato il numero delle imprese per cui non è stato possibile calcolare l'indicatore di capacità di risposta, nello specifico 9 imprese per l'ICRC e 7 imprese per l'ICINFO.

Delle 169 imprese restanti 102 (60,3%) hanno dichiarato di aver risposto entro lo standard specifico a tutti i reclami ricevuti (tabella 1.40) e 116 hanno compilato la medesima dichiarazione per le richieste di informazione (69%) (tabella 1.42). Per quanto riguarda il calcolo dell'ICRC appartengono a questo gruppo il 77,5% delle imprese piccole, il 63,5% delle imprese medie e nessuna delle imprese grandi. Nei restanti 10 cluster si ripartiscono le altre imprese senza che emerga un trend specifico.

La capacità di risposta riferita alle richieste di informazione mostra comportamenti analoghi a quelli registrati per l'ICRC anche se migliorano le performance delle imprese grandi che sono presenti anche nella fascia del 100% di risposte che raccoglie il 69% del totale delle imprese per cui è stato possibile calcolare l'ICINFO. Sono ricomprese in questa fascia l'86% delle imprese più piccole, il 71,2% delle imprese medie e l'8,3% di quelle di maggiori dimensioni.

**Tab.1.41 Indicatore di richiesta di informazioni IINFO Clienti BP**

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>0</b>	140	16		156

Indicatore IINFO	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (&gt;0 fino a 0,045)</b>	4	13		17
<b>20% (da 0,045a 0,095)</b>	5	11	2	18
<b>30% (da 0,095 a 0,178)</b>	8	6	3	17
<b>40% (da 0,178 a 0,277)</b>	5	11	2	18
<b>50% (da 0,277 a 0,394)</b>	4	9	4	17
<b>60% (da 0,394 a 0,796)</b>	9	4	5	18
<b>70% (da 0,796 a 1,410)</b>	9	5	4	18
<b>80% (da 1,410 a 3,159)</b>	8	6	3	17
<b>90% (da 3,159 a 8,419)</b>	16		1	17
<b>&gt;90% (oltre 8,419)</b>	14	4		18
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>175</b>

**Tab.1.42 Indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione – ICINFO Clienti BP mercato libero (168 venditori)**

	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>100%</b>	67	47	2	<b>116</b>
	1-5.000	5.000-50.000	>50.000	Totale
<b>10% (da 99,225 a 100)</b>	1	2	3	6
<b>20% (da 98,882 a 99,225)</b>		3	2	5
<b>30% (da 97,884 a 98,882)</b>	1	2	2	5
<b>40% (da 97,128 a 97,884)</b>	1	1	3	5
<b>50% (da 95,501 a 97,128)</b>	1	2	2	5
<b>60% (da 94,942 a 95,501)</b>	1	3	1	5
<b>70% (da 93,406 a 94,942)</b>	2		3	5
<b>80% (da 91,191 a 93,046)</b>	2	3		5
<b>90% (da 88,901 a 91,191)</b>		2	4	6
<b>&gt;90% (sotto 88,901)</b>	2	1	2	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>24</b>	<b>168</b>

Infine, per meglio comprendere la relazione fra IRC e ICRC e la sua importanza nel valutare le performance aziendali, sono state poste a confronto le imprese con più di 50.000 clienti che servono clienti domestici del mercato libero classificate nei cluster medio bassi della tabella 1.31 con il loro ICRC per la medesima tipologia

di clienti, nonché con l'IRC e l'ICRC riferito ai clienti alimentati in bassa pressione del mercato libero gas (box A.1).

### Box A.1 – Cluster a confronto

	<b>Cluster IRC domestici elettrici</b>	<b>Cluster ICRC Domestici elettrici</b>	<b>Cluster IRC BP</b>	<b>Cluster ICRC BP</b>
<b>A</b>	<b>50%</b> (da 0,353 a 0,561)	<b>&gt;90%</b> (sotto 74,951)	<b>60%</b> (da 0,369 a 0,621)	<b>&gt;90%</b> (sotto 75,070)
<b>B</b>	<b>60%</b> (da 0,544 a 0,760)	<b>70%</b> (da 88,889 a 90,251)	<b>80%</b> (da 1,55 a 2,391)	<b>60%</b> (da 89,24 a 92,407)
<b>C</b>	<b>70%</b> (da 0,754 a 1,279)	<b>90%</b> (da 74,951 a 83,333)	<b>90%</b> (da 2,391 a 4,75)	<b>90%</b> (da 75,070 a 84,662)
<b>D</b>	<b>70%</b> (da 0,754 a 1,279)	<b>30%</b> (da 95,781 a 97,177)	<b>60%</b> (da 0,369 a 0,621)	<b>20%</b> (97,108 a 98,1259)
<b>E</b>	<b>80%</b> (da 1,255 a 2,463)	<b>&gt;90</b> (sotto 74,951)	<b>80%</b> (da 1,55 a 2,391)	<b>&gt;90</b> (sotto 75,070)
<b>F</b>	<b>80%</b> (da 1,255 a 2,463)	<b>&gt;90%</b> (sotto 74,951)	<b>80%</b> (da 1,55 a 2,391)	<b>90%</b> (da 75,070 a 84,662)
<b>G</b>	<b>80%</b> (da 1,255 a 2,463)	<b>60%</b> (da 90,251 a 92,330)	<b>90%</b> (da 2,391 a 4,75)	<b>60%</b> (da 89,24 a 92,407)
<b>H</b>	<b>80%</b> (da 1,255 a 2,463)	<b>30%</b> (da 95,781 a 97,177)	<b>80%</b> (da 1,55 a 2,391)	<b>30%</b> (da 96,239 a 97,108)
<b>I</b>	<b>90%</b> (da 2,4663 a 4,240)	<b>&gt;90%</b> (sotto 74,951)	<b>&gt;90%</b> (sotto 4,75)	<b>&gt;90%</b> (sotto 75,070)
<b>L</b>	<b>90%</b> (da 2,4663 a 4,240)	<b>70%</b> (da 88,889 a 90,251)	<b>90%</b> (da 2,391 a 4,75)	<b>60%</b> (da 89,24 a 92,407)

Nel box A1 le imprese sono ordinate in relazione all'indicatore IRC per i clienti domestici elettrici del mercato libero, il cluster di riferimento è indicato in grassetto, mentre all'interno delle parentesi sono indicati i valori dell'IRC e dell'ICRC compresi cluster di riferimento. Dall'osservazione dei dati emerge da una parte che tendenzialmente le imprese hanno lo stesso posizionamento sui due segmenti di mercato considerati (domestici elettrici e bassa pressione gas) e dall'altra che a fronte dell'appartenenza al medesimo cluster IRC, cioè del medesimo rapporto fra numero di clienti e numero di reclami ricevuti, la capacità di risposta può differire significativamente da impresa ad impresa: ad esempio le imprese F, G e H tutte posizionate nel cluster IRC 80% per i clienti domestici alimentati in bassa tensione, hanno capacità di risposta entro lo standard molto diverse tra loro. L'impresa F ha una capacità di risposta inferiore a 74,951%, laddove l'impresa H si colloca su livelli alti di efficienza (capacità di risposta compresa tra il 97,177% e il 95,781%). Lo stesso andamento si ritrova nel segmento dei clienti gas.

## 1.7 Qualità del servizio di distribuzione elettrico e gas

### Introduzione

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e definisce standard nazionali minimi e obbligatori per alcune prestazioni (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposte a reclami per l'attività di distribuzione e misura ecc.).

Tra queste prestazioni, sono previste sia per l'attività di misura e distribuzione elettrica sia per l'attività di misura e distribuzione gas standard generali di qualità commerciale applicabili a tutti i distributori per le risposte a reclami e richieste di informazione<sup>22</sup>. Inoltre, nel caso in cui il venditore abbia la necessità di acquisire dati tecnici o altre informazioni necessarie per la risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni pervenuta da un cliente finale sono state definite specifiche prestazioni soggette a standard specifici e generali posti in capo al distributore<sup>23</sup> che riguardano l'acquisizione di informazioni sulla misura (prestazioni M01) o su altri aspetti del servizio di distribuzione (prestazioni M02).

A fini di efficientamento nel corso del 2017 la prestazione altri dati tecnici (M02) è stata, a partire da luglio 2017, suddivisa in due prestazioni distinte a cui sono stati assegnati standard diversi<sup>24</sup> ed è stata estesa alle richieste che i venditori possono presentare nell'ambito di una procedura conciliativa attivata da un cliente finale per risolvere una controversia. Da ultimo è stato inoltre previsto un progressivo percorso di miglioramento degli standard che ha come punto di arrivo il 1° gennaio 2019 (Box D1).

### **Box D1 – Prestazioni soggette a standard specifico (giorni lavorativi)**

<b>Prestazione</b>	<b>Standard 2017 -2018</b>	<b>Standard 2019</b>	<b>Indennizzo (euro)</b>
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	10 giorni	6 giorni	30
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – fino al 30 giugno 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	15 giorni fino al 30 giugno 2017	Non attivo	30
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02S) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	10 giorni	6 giorni	30
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	15 giorni	12 giorni	30

La richiesta del venditore può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, qualora il reclamo del cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza.

All'articolazione degli standard specifici si è poi affiancata la definizione di standard generali volti a facilitare la risoluzione di reclami semplici presentati dai clienti finali ai call center dei venditori (Box D2).

<sup>22</sup> Lo standard è unico e reclami e richieste di informazione vengono registrate senza distinguere le due fattispecie (si veda art.96 "Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte" del TIQE.

<sup>23</sup> Si veda articolo 91 "Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore" del TIQE.

<sup>24</sup> Delibera 28 dicembre 2016 795/2016/R/com.



## Box D2 – Prestazioni soggette a standard generale (giorni lavorativi)

Prestazione	01/07/ 2017- 2018	2019
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) dal 1° luglio 2017 per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono</b>	10 giorni nel 95% dei casi	6 giorni nel 95% dei casi
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono</b>	10 giorni nel 95% dei casi	6 giorni nel 95% dei casi

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità oggetto di questo Rapporto è corrisposto dal distributore al venditore un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, analogamente a quanto avviene per gli indennizzi relativi alla vendita. Gli indennizzi devono comunque essere corrisposti al venditore entro un tempo massimo di 6 mesi dalla data di richiesta di dati tecnici.

### Un quadro complessivo

Nel 2017 hanno comunicato dati con riferimento alle prestazioni oggetto di questo Rapporto 38 distributori elettrici e 152 distributori gas con almeno 5.000 clienti allacciati alla rete alimentati in bassa tensione o bassa pressione per un totale di circa 59 milioni di clienti allacciati alle reti di distribuzione elettrica in bassa tensione e gas. I clienti finali hanno presentato complessivamente poco più di 91.000 fra reclami e richieste di informazione, ripartite per settori secondo quanto evidenziato dalla tabella 1.43, mentre i venditori hanno richiesto dati in relazione a reclami scritti per ed un totale di 115.666 casi di cui il 54,5% riferibili al settore elettrico e il 45,5% al settore gas, a cui vanno aggiunte le richieste destinate a fornire risposte ai clienti finali nell'ambito dei servizi forniti dal venditore attraverso il call center pari a 57.555 di cui il 72,3% riferibili al gas ed in particolare alla richiesta di dati di misura.

**Tab.1.43 Quadro riassuntivo: reclami, richieste di informazione e richieste dati (2017)**

	<b>Elettricità</b>	<b>Gas naturale</b>
<b>Esercenti</b>	38	152
<b>Clienti<sup>25</sup> allacciati alle reti BT/BP</b>	37.135.406	21.777.814
<b>Clienti allacciati alle reti MT</b>	107.602	
<b>Reclami e richieste di informazioni clienti BT/BP</b>	58.630	26.388
<b>Reclami e richieste di informazioni clienti MT</b>	6.546	-
<b>Richieste M01 (standard specifico)</b>	4.688	23.082
<b>Richieste M02 (standard specifico)</b>	58.346	29.550
<b>Richieste M01 (standard generale)</b>	2.543	23.783
<b>Richieste M02 (standard generale)</b>	13.380	17.849

<sup>25</sup> Ai sensi del TIQE e della RQDG si definiscono clienti "i clienti allacciati alla rete di distribuzione" e ogni cliente corrisponde ad un punto di prelievo (POD) o riconsegna (PDR). I clienti così definiti quando sono parte di un contratto *dual fuel* o multisito vengono contabilizzati in numero uguale al numero dei POD e PDR a cui fanno capo i singoli contratti, a differenza di quanto avviene nel TIQV dove a ciascun contratto, anche *dual fuel* o multisito, corrisponde un solo cliente finale.

Nell'ambito delle prestazioni soggette a standard specifico sono stati erogati indennizzi per 442.614 euro di cui di cui l'82,6% riferiti al settore elettrico.

**Tab. 1.44 Indennizzi corrisposti per mancato rispetto dei livelli specifici relativi a richieste dati dei venditori - 2017**

	Elettricità		Gas	
	Indennizzi (numero)	Indennizzi erogati (euro)	Indennizzi (numero)	Indennizzi erogati (euro)
Richieste M01	309	19.120	266	13.760
Richieste M02	5.588	346.650	1.286	63.084
<b>Totale</b>	<b>5.897</b>	<b>365.770</b>	<b>1.552</b>	<b>76.844</b>

Settore elettrico: Reclami, richieste di informazione e richieste dati relativi all'attività di distribuzione e misura

Andando nello specifico del settore elettrico risulta che dei 38 distributori interessati, la maggioranza serve una sola provincia, ed un solo distributore ne serve 104, per un totale di 29,7 milioni di clienti domestici e 7,3 milioni di clienti non domestici alimentati in bassa tensione.

24 dei 38 distributori interessati hanno invece dichiarato 0 reclami/richieste di informazioni.

**Tab. 1.45 Province servite dagli esercenti il servizio di distribuzione elettrico – 2017**

Regioni servite	Numero distributori
<b>1</b>	32
<b>2</b>	4
<b>3</b>	1
<b>104</b>	1

Nel 2017 complessivamente l'89,5% dei reclami e delle richieste di informazione relative all'attività di distribuzione sono stati presentati dai clienti non domestici (tabella 1.46) ed i tempi medi effettivi di risposta hanno superato lo standard generale fissato in 30 giorni solari. Inoltre, le cause di mancato rispetto dello standard generale per i reclami e le richieste di informazioni relative alla distribuzione sono imputabili nella stragrande maggioranza dei casi alle imprese stesse.

**Tab 1.46 Risposte a reclami o a richieste di informazioni per l'attività di distribuzione (2017)**

Risposte a reclami o richieste di informazioni per l'attività di distribuzione	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo 2017	% mancato rispetto 2017	Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa
<b>Clienti BT domestici</b>	6.148	42,94	31,26	1.922
<b>Clienti BT non domestici</b>	52.482	42,12	17,19	9.022
<b>Clienti MT</b>	6.240	18,15	3,73	234

Le performance dei distributori elettrici risultano migliori qualora le richieste di informazione o i reclami riguardino l'attività di misura; la tabella 1.47 pone infatti in evidenza che solo per i clienti domestici e a fronte di un numero di richieste inferiore (1.305) rispetto ai non domestici il tempo medio effettivo di risposta resta superiore allo standard.

**Tab 1.47 Risposte a reclami o richieste di informazioni per l'attività di misura (2017)**

Risposte a reclami o a richieste di informazioni per l'attività di misura	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo	% mancato rispetto	Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa
<b>Clienti BT domestici</b>	1.305	30,74	19,54	255
<b>Clienti BT non domestici</b>	5.705	19,97	3,33	190
<b>Clienti MT</b>	306	21,5	3,24	12

Per quanto riguarda i casi di mancato rispetto dello standard generale è interessante verificare che, come per le richieste relative al servizio di distribuzione, sono prevalentemente concentrati su richieste provenienti da clienti domestici e, sono imputabili nella maggioranza dei casi alle imprese stesse.

Indicatori di reclusività e richiesta di informazioni

Il TIQE prevede che i dati sui reclami e richieste di informazione possano essere trasmessi congiuntamente essendo entrambe le prestazioni soggette a standard generale; la bassa numerosità delle richieste pervenute dai clienti finali domestici e non domestici in relazione al numero di clienti allacciato alle reti di distribuzione contribuisce a determinare indicatori medi non elevati o prossimi allo 0. Solo per i clienti MT si riscontra un IRC/IINFO elevato pari al 6,6%, a cui corrisponde tuttavia una adeguata capacità di risposta (96,43%). Rovesciato è lo scenario per i clienti domestici che presentano in relazione alla loro numerosità così pochi reclami e richieste di informazione da determinare un indicatore IRC/IINFO di pochissimo superiore allo zero, ma fanno registrare una capacità di risposta complessiva molto lontana dallo standard generale fissato dalla regolazione.

**Tab. 1.48 Indicatori di performance per tipologia di clienti (2017)**

	IRC/INFO	ICIRC/ICINFO
<b>Clienti BT domestici</b>	0,0%	68,67%
<b>Clienti BT non domestici</b>	0,7%	82,81%
<b>Clienti MT</b>	6,1%	96,76%

Richieste di dati tecnici

La tabella 1.49 che illustra l'andamento delle richieste di dati tecnici per i clienti alimentati in bassa tensione, pone in evidenza una diversa numerosità delle prestazioni riferibili alle richieste relative ai dati di misura (M01) rispetto a quelle classificate come richieste di altri dati tecnici che rappresentano il 92,6% del totale delle 63.034 richieste registrate.

**Tab.1.49 Richieste di dati tecnici, - clienti alimentati in bassa tensione – standard specifico (2017)**

Prestazione	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo	%mancato rispetto
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	4.688	10,17	7,63

<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – fino al 30 giugno 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	33.864	19,07	11,27
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02S) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	13.167	6,61	4,33
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	11.315	10,06	2,87
<b>Totale</b>	<b>63.034</b>		

Tuttavia, i tempi medi di esecuzione della prestazione M01 appaiono leggermente superiori allo standard specifico segnalando che la relativa numerosità delle richieste non è stata gestita con la adeguata prontezza. E' utile ricordare che a questa fattispecie vengono ricondotte le prestazioni che possono riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, qualora il reclamo del cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza.

L'86,73% delle richieste è indirizzato a sole due aziende di distribuzione, una delle quali servendo una sola provincia totalizza da sola il 16,85% delle richieste.

La prestazione M02 nel corso del 2017 ha subito, per effetto di quanto previsto alla deliberazione 795/2016/R/com una modifica e a partire dal 1° luglio è stata articolata in due diverse prestazioni caratterizzate da diversa complessità. I tempi di esecuzione effettivi medi hanno riflettuto questa modifica e ad un dato superiore allo standard specifico quando la prestazione è stata registrata come unificata, si sono sostituiti tempi medi al di sotto o lievemente al di sopra dello standard a partire dal 1° luglio 2017, a conferma dell'effetto di efficientamento prodotto dalla modifica della regolazione che si riscontra anche nella riduzione dei casi di mancato rispetto.

15 distributori su 38 non hanno ricevuto alcuna richiesta di prestazione da parte dei venditori per la prestazione M02 dal 1° gennaio al 31 dicembre del 2017.

Per quanto riguarda i nuovi standard generali introdotti a partire dal 1° luglio 2017, il rapporto fra le due prestazioni appare abbastanza simile a quello già descritto per le richieste riferite a reclami scritti, con una netta prevalenza delle richieste di altri dati tecnici.

**Tab.1.50 Richieste di dati tecnici, con riferimento a richieste telefoniche- clienti alimentati in bassa tensione – standard generale (2017)**

<b>Prestazione</b>	<b>N° annuo di richieste</b>	<b>Tempo medio effettivo</b>	<b>% mancato rispetto</b>
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) dal 1° luglio 2017 per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono</b>	2.543	6,10	7,2
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono</b>	13.380	5,9	1,22
<b>Totale</b>	15.923		

Infine, complessivamente sono stati erogati<sup>26</sup> indennizzi ai venditori per un totale di 365.770 euro con un importo medio per indennizzo pari a 62,02 euro ad indicare un ritardo nei tempi medi di corresponsione degli indennizzi stessi.

**Tab. 1.51 Indennizzi erogati relativamente alla prestazione richieste di dati tecnici nel 2017**

Prestazione	N° indennizzi erogati	Indennizzi erogati (euro)	Indennizzo medio (euro)
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	309	19.120	61,88
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica: 1° gennaio - 30 giugno</b>	2.381	135.310	56,83
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica: 1° luglio - 31 dicembre</b>	2.947	196.730	66,75
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica: 1° luglio - 31 dicembre</b>	260	14.610	56,19
<b>Totale</b>	<b>5.897</b>	<b>365.770</b>	<b>62,02</b>

Reclami, richieste di informazione e richieste dati relativi all'attività di distribuzione e misura gas

I clienti allacciati alle reti di distribuzione in bassa pressione del gas naturale ai fini della qualità commerciale sono classificati in tre tipologie a seconda del gruppo di misura installato presso il punto di riconsegna (PDR). Al riguardo hanno trasmesso dati riferiti alle prestazioni oggetto di questo rapporto 212 esercenti il servizio di distribuzione di gas naturale, di cui 152 con un numero di clienti finali allacciati alle reti in bassa pressione superiore a 5.000, per un totale di 21.777.814 clienti, di cui il 98% con una classe di misuratore pari a G6 che ricomprende le utenze domestiche individuali e gli altri usi di piccole dimensioni (tabella 1.52).

**Tab 1.52- Esercenti il servizio di distribuzione gas - clienti complessivi serviti 2017**

N. Imprese	Clients BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Clients BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Clients BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Clients BP complessivi
<b>212</b>	21.337.394	340.110	100.310	21.777.814
	97,98%	1,56%	0,46%	100%
<b>di cui con &gt;5.000 clienti allacciati alle reti</b>				
<b>152</b>	21.211.925	338.159	99.916	21.650.000
				99,4%

<sup>26</sup> Il numero totale degli indennizzi automatici corrisposti nel 2017 per mancato rispetto degli standard specifici comprende anche indennizzi a seguito di prestazioni eseguite nel 2016.

Gli esercenti con più di 5.000 clienti finali, servono il 99,41% del totale dei clienti allacciati alle reti di bassa pressione e pertanto su di essi si concentreranno gli approfondimenti presenti in questo Rapporto.

Dal punto di vista del grado di copertura del territorio nazionale si registra, come noto, una ampia dispersione, infatti 111 dei 152 distributori interessati sono presenti in una unica Regione<sup>27</sup>, mentre due servono quasi tutte le regioni italiane e il 46,65% del totale dei clienti.

**Tab 1.53- Regioni servite dagli esercenti il servizio di distribuzione con più di 5.000 clienti**

<b>Regioni servite</b>	<b>Numero distributori</b>
<b>1</b>	111
<b>2</b>	19
<b>3</b>	7
<b>4</b>	6
<b>5</b>	3
<b>7</b>	1
<b>8</b>	1
<b>18</b>	1
<b>19</b>	1

Non tutti i distributori hanno poi dichiarato di aver ricevuto reclami o richieste di informazione, in particolare solo 94 dei 152 con più 5.000 clienti hanno ricevuto reclami o richieste di informazione da clienti domestici o altri usi di piccole dimensioni (G6), mentre solo 34 ne hanno ricevuti da clienti di grandi dimensioni(G40).

Per la qualità commerciale nel settore gas lo standard "risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni" è unico (cioè ricomprende i reclami e le richieste di informazioni relative al servizio di distribuzione e all'attività di misura) e l'indicatore è uno standard generale (così come definito nella RQDG commi 38.1 e 57.1 e tabella G).

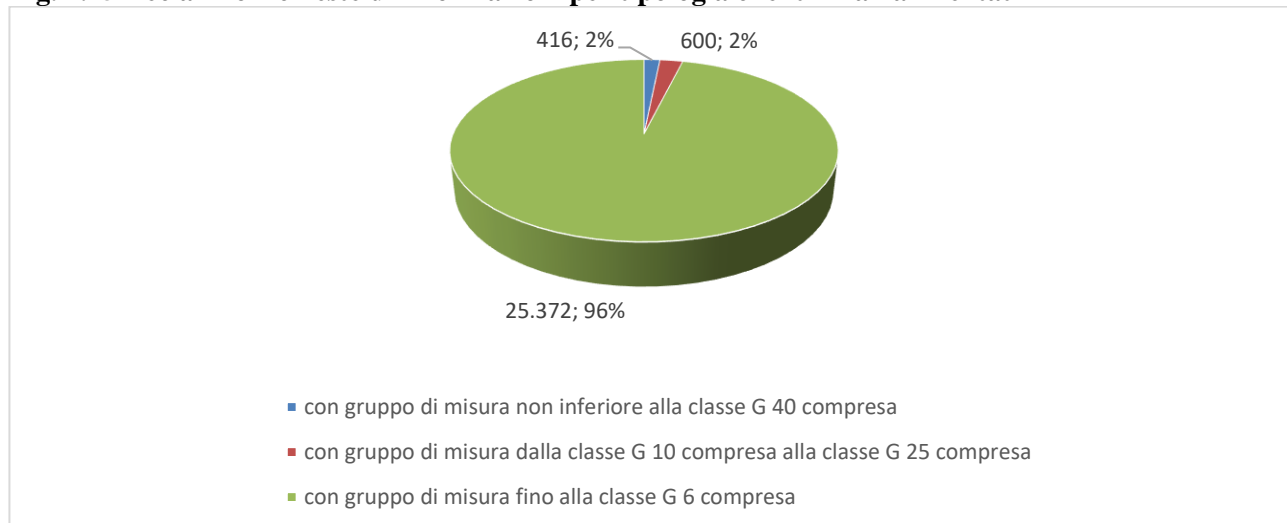
**Tab 1.54 Reclami o a richieste di informazioni per l'attività di distribuzione e misura (2017)**

<b>Risposte a reclami o a richieste di informazioni per clienti finali alimentati BP</b>	<b>N° annuo di richieste</b>	<b>Tempo medio effettivo 2017</b>	<b>% mancato rispetto 2017</b>	<b>Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa</b>
<b>con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa</b>	416	21,10	2,40%	10
<b>con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa</b>	600	20,26	1,83%	11
<b>con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa</b>	25.372	20,24	3,02%	768
	<b>26.388</b>			<b>789</b>

<sup>27</sup> I dati della qualità commerciale distribuzione gas vengono raccolti suddivisi per le regioni servite dai distributori ai sensi del comma 64.2 della RQDG che prevede "In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla presente Sezione III eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per regione".

Il 96,14% delle richieste proviene dai clienti finali di piccole dimensioni (gruppo di misura fino alla classe G6), e i tempi effettivi medi di risposta si attestano ben al di sotto dello standard generale per tutte e tre le tipologie di misuratori (tabella 1.54).

**Fig. 1.15 Reclami o richieste di informazioni per tipologia clienti finali alimentati in BP**



**Tab.1.55- Indicatori di performance per tipologia di clienti (2017)**

	IRC/INFO	ICIRC/ICINFO
<b>Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa</b>	0,12%	96,98%
<b>Clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa</b>	0,18%	98,17%
<b>Clienti con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa</b>	0,41%	97,59%

Anche la RQGD prevede che i dati sui reclami e richieste di informazione possano essere trasmessi congiuntamente; la bassa numerosità delle richieste pervenute dai clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 in relazione al numero di clienti allacciato alle reti di distribuzione gas contribuisce a determinare indici medi molto bassi 0,12%, per salire allo 0,18% per i clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25. Per i clienti con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 si riscontra un indicatore di reclamosità più elevato, ma comunque contenuto, pari al 0,41%. Per quanto riguarda la capacità di risposta che complessivamente risulta buona, analogamente a quanto già verificato per la distribuzione elettrica, gli indicatori più alti si riscontrano per quelli con un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 (98,17%), a seguire i clienti con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 (98,17%), infine i clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa (96,98%), (tabella 1.55).

#### Richiesta dati tecnici

Con riferimento alle richieste dati dei venditori la tabella 1.56 pone in evidenza che esse sono per circa il 44% relative a dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura; questo dato distingue nettamente il settore gas dal settore elettrico, in cui la medesima fattispecie rappresenta solo il 7,4% del totale delle richieste. I tempi

medi di esecuzione delle prestazioni sono sempre al di sotto degli standard specifici, e, come nell'elettrico, con riferimento alle richieste classificate come M02, su registra un efficientamento successivo al 1° luglio 2017 e alla differenziazione in semplici e complesse delle richieste.

Si evidenzia inoltre che, in relazione a questi indicatori 23 distributori gas non hanno ricevuto alcuna richiesta di prestazione da parte dei venditori.

**Tab.1.56 Richieste di dati tecnici, tempi medi effettivi e % di casi fuori standard per clienti alimentati in bassa pressione**

<b>Prestazione</b>	<b>Numero annuo di richieste</b>	<b>Tempo medio effettivo</b>	<b>% di fuori standard</b>
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	23.082	3,60	1,45
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – fino al 30 giugno 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	16.584	10,66	4,49
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	10.950	6,67	5,71
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	2.016	9,75	6,0
<b>Totale</b>	<b>52.632</b>		

A fronte delle richieste inoltrate nell'anno 2017 i venditori hanno ricevuto indennizzi per il mancato rispetto relativo alle richieste di dati per un totale di 76,844 euro, con un importo medio per indennizzo pari a 49,5 euro, ad indicare un ritardo nei tempi medi di corresponsione degli indennizzi stessi, se pure inferiore a quello fatto registrare nel settore elettrico.

**Tab. 1.57 Indennizzi erogati richieste di dati tecnici nel 2017**

<b>Prestazione</b>	<b>Indennizzi automatici (numero)</b>	<b>Indennizzi automatici erogati (euro)</b>	<b>Indennizzo medio (euro)</b>
<b>Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	266	13.760	51,7
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – fino al 30 giugno 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica</b>	717	39.552	55,2
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di</b>	487	20.052	41,2



<b>informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica</b>			
<b>Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritte o procedura di conciliazione paritetica</b>	82	3.480	42,4
<b>Totale standard specifico</b>		<b>76.844</b>	<b>49,5</b>

## SECONDA SEZIONE – RISULTATI DELL’INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### 2.1 Risultati dell’indagine pilota

#### Introduzione

In tema di misure per migliorare la completezza delle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni, l’articolo 38 del TIQV, introdotto con la delibera 413/2016/R/com, ha previsto che l’Autorità effettui annualmente un’indagine di soddisfazione presso i clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo scritto, per rilevare la soddisfazione e le aspettative dei clienti sui diversi fattori che possono concorrere alla qualità della risposta. Tale indagine è complementare alla rilevazione e pubblicazione degli indicatori quantitativi di performance (IRC, ICRC, IINFO e ICINFO) in quanto raccoglie la soddisfazione/insoddisfazione dei clienti finali sul servizio di risposta ai loro reclami o richieste di informazione scritte, non solo in termini di puntualità della risposta (in qualche modo approssimata dall’indicatore di capacità di risposta), ma anche e soprattutto di completezza e risolutività di quest’ultima.

Al fine di testare la fattibilità dell’indagine annuale l’Autorità, con la deliberazione del 28 giugno 2017 474/2017/E/com, ha avviato una indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti e alle richieste di informazioni ricevute dalle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

L’indagine pilota<sup>28</sup>, sperimentale e propedeutica rispetto all’indagine annuale prevista dal TIQV, è stata finalizzata ad acquisire elementi utili per individuare:

- i **fattori chiave** della qualità delle risposte come percepiti dai clienti finali;
- gli elementi necessari a definire il **questionario** da utilizzare per la somministrazione dei quesiti da sottoporre ai clienti nell’indagine;
- l’**ordine di prevalenza e il peso dei fattori** che influenzano maggiormente la soddisfazione dei clienti in relazione alla risposta ricevuta;
- la **numerosità minima** del campione da intervistare per ciascuna azienda per ottenere risultati statisticamente significativi (cioè con un margine di errore considerato accettabile per il confronto tra aziende);
- le **metodologie** di rilevazione più consone in relazione agli scopi dell’indagine, prendendo come riferimento la metodologia dell’indagine sui call center, che negli anni ha dato buoni risultati in termini di miglioramento dei servizi ai clienti.

Obiettivo dell’indagine pilota è stato quindi non solo quello di verificare la percezione dei clienti rispetto alle risposte scritte fornite dai venditori ai loro reclami, ma anche quello di identificare le aree di maggior criticità nel trattamento dei reclami.

Nell’indagine pilota sono state coinvolte, sulla base del numero di reclami ricevuti negli ultimi 6 mesi del 2017, 9 imprese esercenti l’attività di vendita, sia nel settore elettrico sia in quello del gas, a cui è stato richiesto di fornire le liste dei clienti (o delegati) a cui avevano inviato una risposta scritta in un determinato periodo di tempo, depurata dai nominativi dei clienti che non avevano fornito l’autorizzazione richiesta dalla normativa sulla privacy.

---

<sup>28</sup> L’ Autorità ha avviato e gestito l’indagine pilota avvalendosi della società IZI, titolare fino al 31 dicembre 2017 del contratto per le indagini demoscopiche.

L'indagine pilota si è articolata in due fasi: una **fase qualitativa** (focus group e interviste in profondità con clienti con esperienza di reclamo) tra la fine di luglio e la fine di settembre 2017 e una **fase quantitativa** (1.014 interviste telefoniche a clienti che hanno ricevuto una risposta scritta nei giorni precedenti l'intervista telefonica). Le interviste telefoniche della fase quantitativa sono state effettuate tra il 3 e 23 ottobre 2017<sup>29</sup>.

Alle imprese coinvolte è stato chiesto di inserire nelle lettere di risposta inviate ai clienti fra il 1° settembre ed il 23 ottobre 2017 un apposito messaggio, per preannunciare l'effettuazione dell'indagine e aumentare il tasso di adesione alle interviste, nonché per dare le informazioni obbligatorie ai sensi della normativa sulla privacy.

I **risultati della fase qualitativa**<sup>30</sup> sono stati utilizzati per la redazione e messa a punto definitiva del questionario, per l'effettuazione di una prima valutazione dei livelli di importanza dei fattori di qualità che sono stati sottoposti al giudizio dei clienti intervistati telefonicamente durante la fase quantitativa. L'utilizzo del metodo del call back permette di verificare infatti l'esperienza reale dei clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto<sup>31</sup>.

In estrema sintesi il quadro generale che emerge da questa prima indagine pilota e che verrà puntualmente illustrato nei successivi paragrafi non appare molto positivo. I livelli di insoddisfazione circa la qualità delle risposte ricevute sono elevati ed in qualche modo aggravati dal fallimento di precedenti tentativi di risolvere il problema; è emerso infatti che i clienti prima di presentare un reclamo scritto tentano di risolvere il problema utilizzando gli altri canali di contatto messi a disposizione dall'impresa di vendita. La maggioranza dei clienti intervistati è arrivata infatti alla presentazione del reclamo scritto a valle di precedenti contatti risultati insoddisfacenti e non risolutivi. In particolare, il 61,9% dei clienti, prima di ricorrere al reclamo scritto si è rivolto call center aziendale, il 4,8% agli sportelli territoriali ed in misura minore ad altre modalità di contatto rese disponibili dalle imprese.

L'indagine pilota ha anche posto in evidenza che clienti non sono pienamente consapevoli dei loro diritti: la maggioranza di quanti si dichiarano insoddisfatti della risposta ricevuta al proprio reclamo scritto non sa che può tentare ulteriormente di risolvere il problema attraverso le procedure di conciliazione; o che esistono degli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard specifici previsti per la risposta<sup>32</sup>.

In sede di indagine qualitativa è anche emerso che è ancora poco diffusa la consapevolezza del diverso ruolo del venditore e del distributore, non sempre risultano chiare e conosciute le modalità di inoltro di un reclamo (nonostante la pubblicazione obbligatoria in bolletta di almeno un recapito per l'invio di un reclamo scritto e le attività di informazione e comunicazione rivolte ai clienti). La mancanza di consapevolezza sulle regole può senz'altro influire anche sulla percezione o meno della completezza delle risposte e sul giudizio complessivo di soddisfazione.

Infine, va rilevato che l'indagine è stata condotta avendo a riferimento l'intero portafoglio clienti del venditore, senza pertanto rilevare separatamente la soddisfazione dei clienti del mercato libero e quella dei clienti del mercato tutelato e che la prima indagine effettiva effettuata nell'anno 2018 ha adottato il medesimo approccio.

A partire dall'indagine che verrà effettuata nel 2019 verrà rilevata separatamente la soddisfazione dei clienti del mercato libero e quella dei clienti del mercato tutelato, come previsto dalla deliberazione 623/2018/R/com.

---

<sup>29</sup> Per concordare le modalità operative (la fornitura degli elenchi di clienti, etc.) è stato costituito un gruppo di coordinamento con le imprese coinvolte nell'indagine pilota. Si sono svolti inoltre incontri tecnici sia con le associazioni dei clienti domestici sia con le associazioni di impresa nel corso dei quali è stato richiesto un contributo sulle proposte progettuali dell'indagine pilota.

<sup>30</sup> Si veda l'Appendice 1 al DCO 493/2018/R/com.

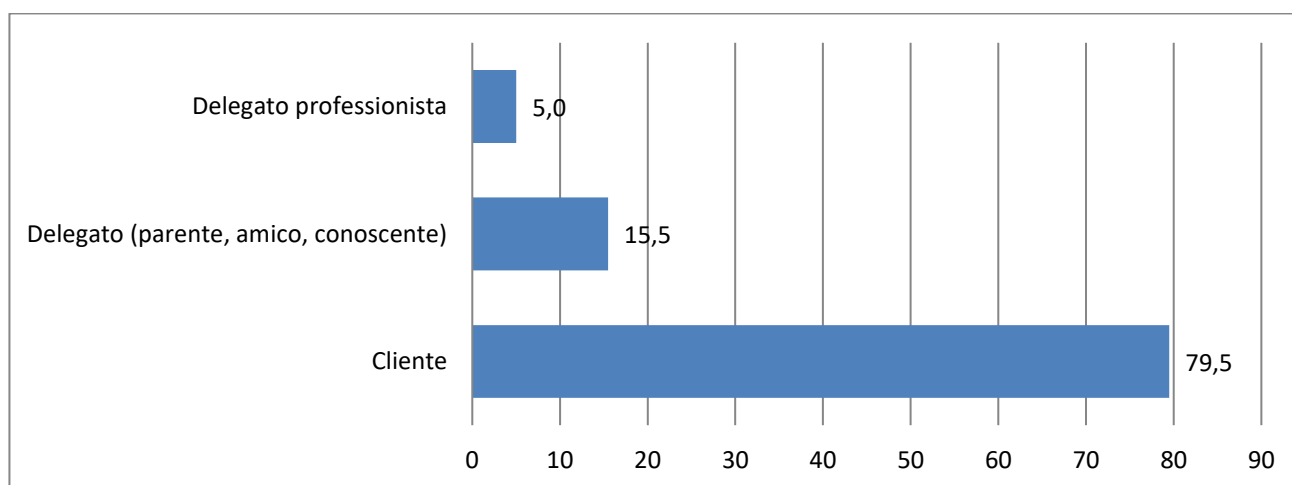
<sup>31</sup> Per le caratteristiche dei clienti intervistati si veda l'Appendice 2.

<sup>32</sup> L'articolo 15 del TIQV prevede che entro 40 giorni solari debba essere fornita una risposta motivata.

### I risultati dell'indagine pilota 2017

Come anticipato, durante l'indagine pilota sono stati intervistati 1.014 clienti finali che avevano ricevuto una risposta scritta ad un loro reclamo, l'86,5% dei quali clienti domestici e il 13,5% clienti non domestici. Nel 79,5% dei casi si è trattato del titolare del contratto di fornitura, nel 15,5% dei casi di un parente, amico o conoscente del titolare che aveva scritto il reclamo per conto dello stesso (un delegato non professionale<sup>33</sup>) e nel 5% dei casi un delegato "professionale" (avvocato, commercialista, o un membro di associazione dei consumatori) del cliente.

**Fig. 2.1 Ruolo dell'intervistato**



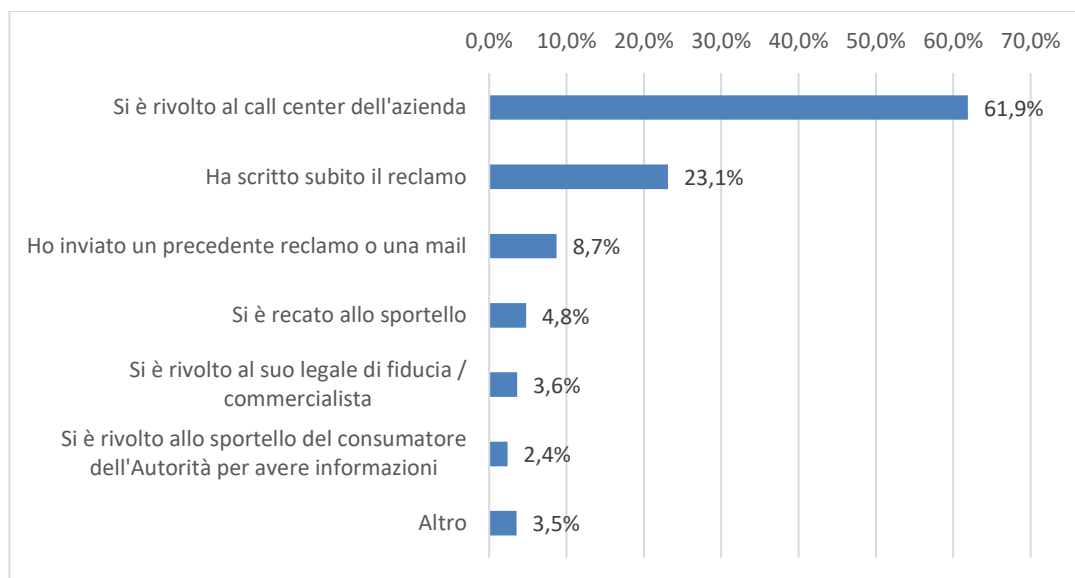
In apertura di intervista è stato richiesto al cliente/delegato se prima di presentare il reclamo scritto avesse tentato di **risolvere il problema in un altro modo** e se riteneva adeguati i tempi con cui gli erano state fornite le risposte. Il 61,9% degli intervistati ha dichiarato di essersi rivolto prima di inoltrare il reclamo scritto al call center del venditore, mentre il 4,8% si è recato agli sportelli dell'azienda e/o presso punti di contatto fisici, inoltre l'8,7% di clienti ha dichiarato di essere già al secondo reclamo scritto inviato. Solo il 3,6% dei clienti ha dichiarato di essersi rivolto, prima di inoltrare un reclamo scritto al proprio legale di fiducia o al commercialista, mentre il 2,4% ha interpellato lo Sportello per il consumatore energia e ambiente per avere informazioni (figura 2.2).

Per quanto riguarda i **tempi** necessari per ottenere la risposta scritta al reclamo è stato chiesto di indicare quanto tempo era passato dalla presentazione del reclamo alla ricezione della risposta e se questo tempo è stato ritenuto congruo ed accettabile o troppo lungo.

Nel complesso il 53,9% dei clienti ha indicato il periodo di tempo di una o due settimane come tempo percepito di risposta, il 26,4% due settimane e un mese, l'11,8% oltre un mese ma meno di tre mesi, il 4% oltre tre mesi. Infine, il 3,9% non ricordava o non è stato in grado di quantificare il tempo trascorso.

<sup>33</sup> I delegati si possono distinguere in professionale e non professionali, ai fini di questo Rapporto e vengono considerati delegati non professionali persone fisiche non identificabili con figure professionali o associazioni dei consumatori o rappresentative delle PMI: Si veda anche il successivo capitolo 3.

**Fig. 2.2 Azioni precedenti al reclamo**

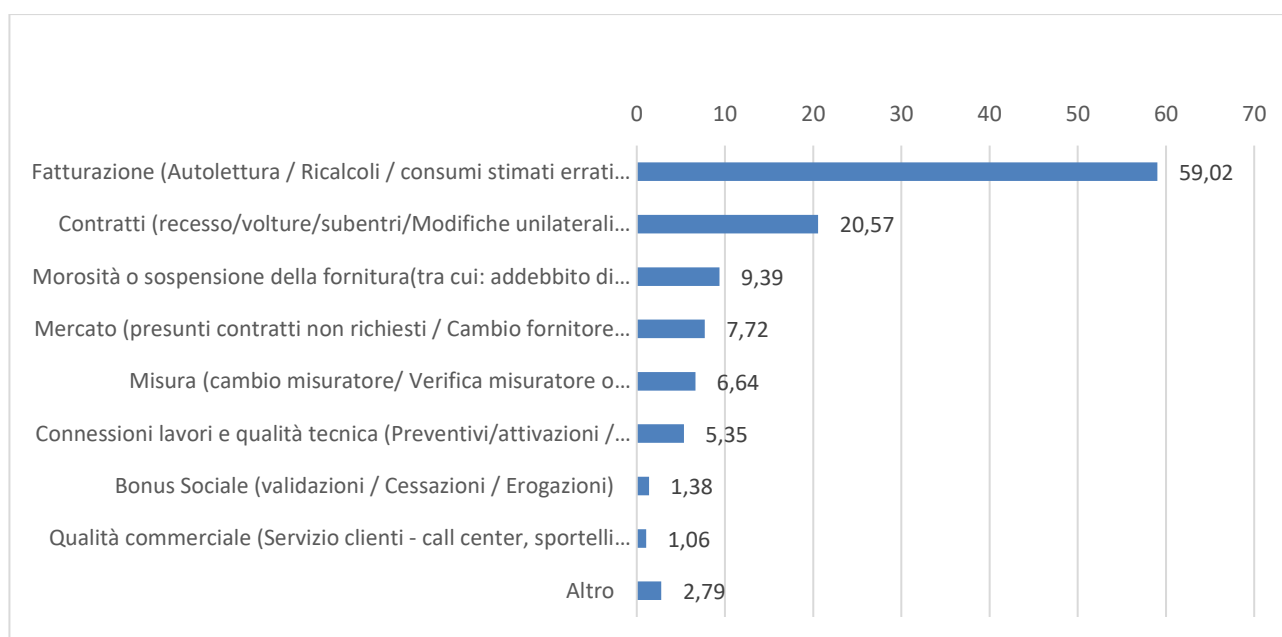


E' utile qui ricordare che i tempi medi effettivi di risposta ai reclami registrati per il settore elettrico sono stati 21 giorni (tabella 1.9) e per il gas 22,6 giorni (tabella 1.19).

Motivi del reclamo

Per quanto riguarda i **motivi del reclamo** il questionario sottoposto all'intervistato era formulato in modo tale da lasciarlo libero di indicare spontaneamente uno o più motivi oggetto del reclamo. I motivi dichiarati sono poi stati ricondotti dall'intervistatore alla classificazione per argomenti e sub argomenti prevista dalla tabella 5 del TIQV.

**Fig. 2.3 Motivi del reclamo secondo la percezione del cliente intervistato – percentuali**

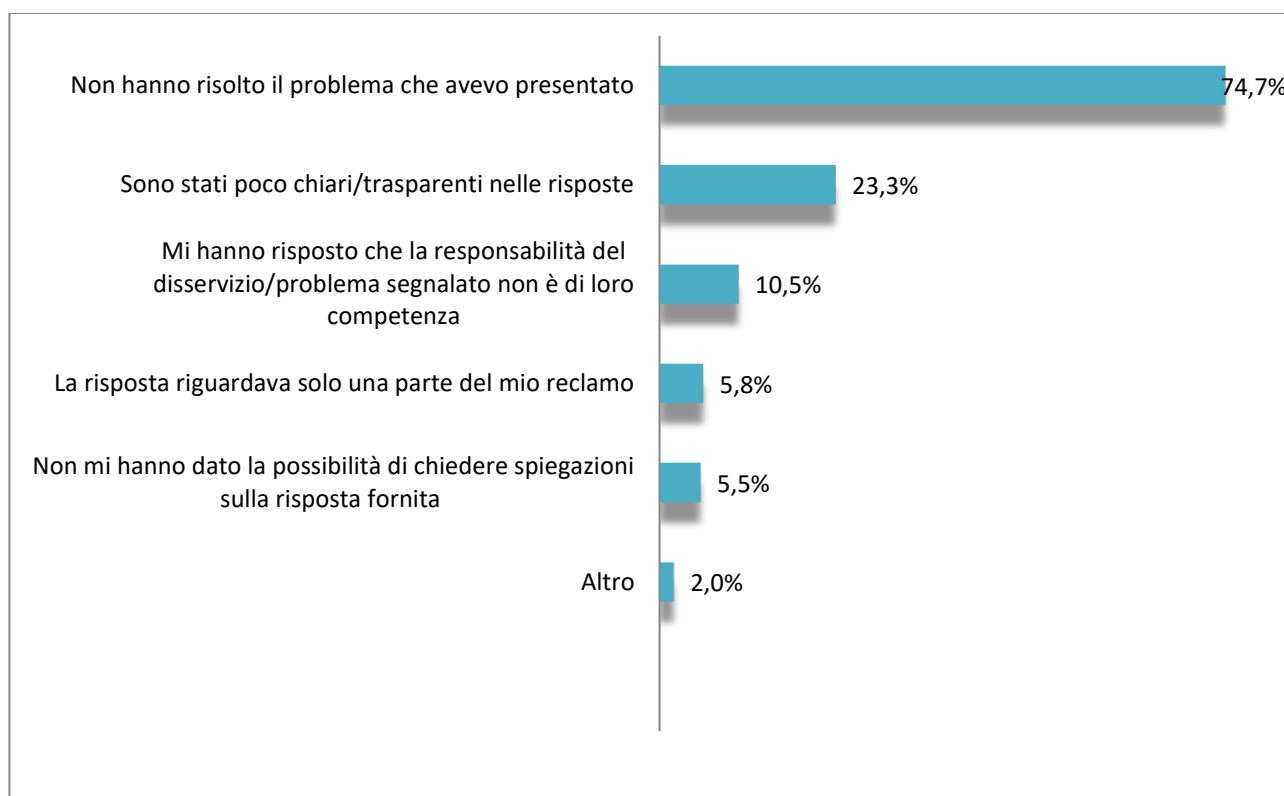


Il quadro che ne emerge sintetizzato dalla figura 2.3 mostra come cause principali dei reclami i temi connessi alla fatturazione (59% dei casi), alle vicende contrattuali (20,6%) e alla morosità (9%), seguono problematiche di mercato (7%) e problemi inerenti alla misura (6,6%) o alle connessioni e la qualità tecnica (5,4%).

Nel successivo capitolo 3 vedremo che queste stesse problematiche sono state l'oggetto prevalente delle richieste di informazione e delle procedure conciliative gestite dallo Sportello per il consumatore e dal Servizio Conciliazione, nonché dagli altri organismi ADR.

Ad una prima richiesta volta a rilevare un iniziale giudizio generale sulla qualità della risposta ottenuta il 53,2% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto della risposta ottenuta, il 46,8% insoddisfatto. Per quanto riguarda i motivi, il cliente era libero di dichiarare più di una motivazione di insoddisfazione, nel 74,7% dei casi l'insoddisfazione era dovuta al fatto che il problema non aveva trovato risoluzione, nel 23,3% alla poca chiarezza e trasparenza nella risposta, nel 10,5% dei casi al fatto che il venditore aveva dichiarato che il disservizio o il problema segnalato non era di propria competenza e infine, nel 5,5% al fatto che la risposta riguardava solo una parte del reclamo (figura 2.4).

**Fig 2.4 Motivi di insoddisfazione (risposte multiple)**



Va rilevato anche che fra gli insoddisfatti c'è una componente rilevante di "gravemente insoddisfatti" (il 20,5%) particolarmente elevata fra i delegati professionali (tabella 2.1).

**Tab. 2.1- Insoddisfazione generale complessiva e per ruolo dell'intervistato**

Grado di soddisfazione	Il cliente che ha presentato il reclamo	Un delegato personale (parente, amico, conoscente)	Delegato Ufficiale	Totale
Totalmente soddisfacente	20,5%	21,2%	7,2%	20,4%
Abbastanza soddisfacente	33,2%	31,1%	35,3%	32,9%
<b>SODDISFATTI</b>	<b>53,7%</b>	<b>52,3%</b>	<b>42,5%</b>	<b>53,2%</b>
Insoddisfacente	26,0%	27,6%	27,2%	26,3%
Gravemente insoddisfacente	20,3%	20,1%	30,2%	20,5%
<b>INSODDISFATTI</b>	<b>46,3%</b>	<b>47,7%</b>	<b>57,5%</b>	<b>46,8%</b>

Le percentuali più elevate di **soddisfazione** hanno invece riguardato: la comprensibilità e chiarezza del linguaggio (85%), la precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo (81,4%), e alla documentazione allegata 77,9% ed i più soddisfatti sono i clienti che hanno presentato direttamente il reclamo.

#### I fattori di qualità e la soddisfazione

Raccolto il primo giudizio di soddisfazione/insoddisfazione generale, l'intervista è proseguita indagando sui singoli fattori di qualità della risposta precedentemente individuati nella fase qualitativa ed elencati nella tabella 2.2.

L'insoddisfazione più elevata si è registrata su tre fattori: la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (41,5% di insoddisfazione); motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o meno il reclamo (40,2%,) e la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti (37%).

**Tab. 2.2 Insoddisfazione e soddisfazione relativa ai singoli fattori della qualità della risposta**

Fattori di qualità della risposta	Insoddisfatti	Soddisfatti
<b>La comprensibilità e chiarezza del linguaggio</b>	15,0%	85,0%
<b>La precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo</b>	18,6%	81,4%
<b>La precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato</b>	24,8%	75,2%
<b>La chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti</b>	37,0%	63,0%
<b>Le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo</b>	40,2%	59,8%
<b>La documentazione allegata</b>	22,1%	77,9%
<b>La chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto</b>	41,5%	58,5%

Per valutare l'importanza attribuita dai clienti ai diversi fattori e definire i pesi da assegnare a ciascun fattore nella costruzione dell'indice di soddisfazione complessivo è stato richiesto ai clienti di indicare fra i fattori per il quali è stato chiesto di esprimere un giudizio (tabella 2.1), i quattro fattori che ritenevano di maggior importanza ai fini di ottenere una risposta adeguata ad un reclamo in generale. Secondo le indicazioni fornite dai clienti i pesi attribuibili in ordine di importanza ai fattori di qualità sono quelli della tabella 2.3.

**Tab. 2.3** Pesi attribuiti ai clienti ai fattori della qualità della risposta

<b>FATTORE</b>	<b>PESO %</b>
<b>La chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto</b>	30
<b>Comprensibilità e chiarezza del linguaggio</b>	17
<b>Le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo</b>	16
<b>La precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo</b>	13
<b>La chiara indicazione di un referente aziendale per chiarimenti</b>	13
<b>La precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza</b>	6
<b>La documentazione allegata</b>	4

### Indice di soddisfazione

In esito all'indagine quantitativa è stato poi calcolato un indice sintetico di soddisfazione Customer Satisfaction Index - CSI che rappresenta la media ponderata degli indici di soddisfazione dei clienti sui 7 fattori specifici di qualità sottoposti al giudizio dei clienti, assegnando un peso per ciascuno dei fattori in base ai giudizi di importanza espressi dai clienti attraverso una domanda esplicita (per maggiori dettagli sul metodo si veda l'Appendice 1).

L'indice determinato, a livello di sistema, dato il numero di interviste complessivo effettuato e data l'ampiezza della variazione pari 0,41<sup>34</sup>, è da considerarsi statisticamente significativo.

Il Customer, Satisfaction Index –CSI relativo all'intero campione di indagine 2017 è pari a 67,5 su una scala di 100, valore che risulta non troppo soddisfacente e decisamente inferiore a quello emerso dalla analoga indagine sui call center che nel 2017 ha totalizzato 92,5; ma anche a quello che era stato registrato nel 2007, al momento dell'indagine pilota per i call center, che si attestava 81,8.

Se su questo punto va tuttavia rilevato che i due mondi non sono del tutto comparabili (la percentuale di clienti che si rivolge al call center per trovare soluzione ad un reclamo è ancora minoritaria rispetto al totale degli accessi<sup>35</sup>), anche se va sottolineato che si prefigurano ampi spazi di miglioramento indicati dagli stessi clienti.

---

<sup>34</sup> L'ampiezza della variazione è un parametro che fornisce una indicazione della variabilità o dispersione del dato.

<sup>35</sup> Si vede il Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici 2017.

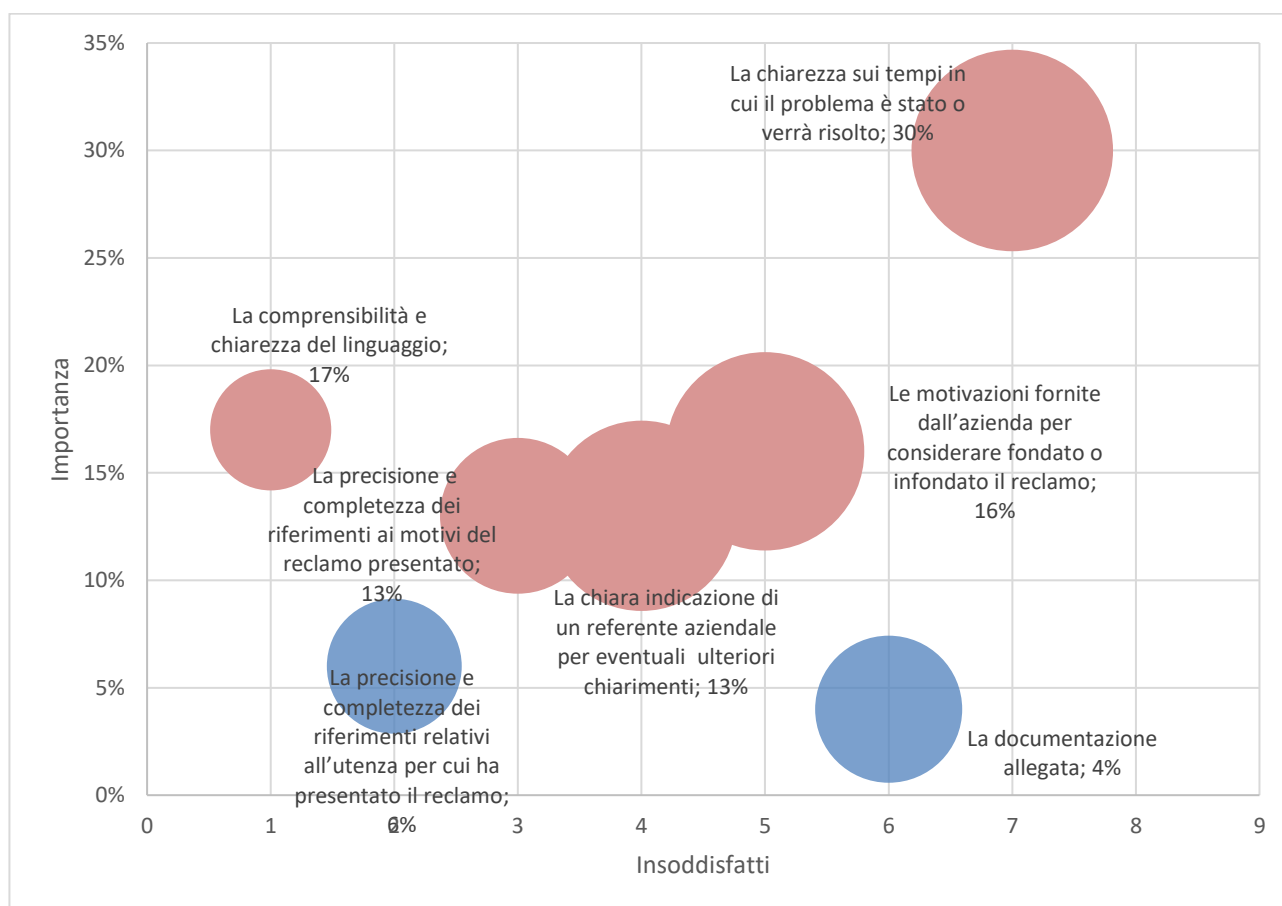


## 2.2 Aspettative dei clienti: Aree di miglioramento

A livello complessivo si sono ottenute interessanti indicazioni sulle aree prioritarie di miglioramento, su cui le aziende dovrebbero intervenire per aumentare la soddisfazione dei clienti.

Incrociando i dati sull'insoddisfazione registrata e l'importanza attribuita dai clienti ai singoli fattori di qualità emerge che l'area prioritaria di intervento risulta quella relativa alla "chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto" poiché, questo fattore, oltre che registrare alti livelli di insoddisfazione registra tra i clienti un peso rilevante nella valutazione dell'importanza. A seguire "le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato il reclamo". La bassa importanza associata alla "documentazione allegata" mostra come il cliente preferisca avere una spiegazione chiara, completa e dettagliata anche delle tempistiche di risoluzione del problema direttamente nella comunicazione piuttosto che il rinvio a documenti, che risultano essere, a volte, di difficile lettura.

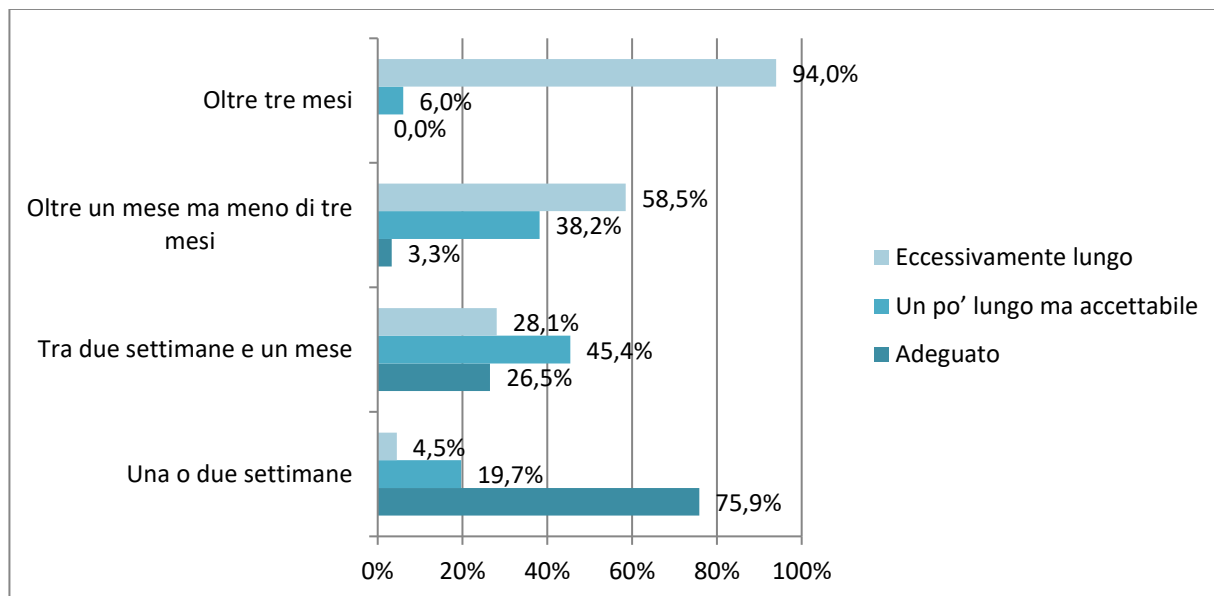
**Fig.2.5 Aree prioritarie di miglioramento**



### Tempi di risposta al reclamo

Ai soli clienti che sono stati in grado di indicare un tempo percepito di attesa della risposta, è stato chiesto di indicare se il tempo atteso è stato ritenuto congruo. Il 75,9% dei clienti che ritengono di aver ricevuto la risposta in una o due settimane giudicano il tempo di attesa adeguato. Tale percezione di adeguatezza scende al 26,5% se l'attesa percepita è durata tra tre settimane ed un mese e crolla al 3,3% se l'attesa è superiore ad un mese (figura 2.6).

**Fig.2.6 Tempi di risposta percepiti dai clienti e adeguatezza**



Una riduzione dei tempi medi di risposta fra le due o tre settimane può costituire un elemento che aumenta la soddisfazione dei clienti, qualora siano state rispettate le altre priorità individuate.

## **TERZA SEZIONE – MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE**

### **3.1 Procedure speciali, richieste di informazioni e segnalazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia e ambiente**

La deliberazione 14 luglio 2016 383/2016/E/com in esito al procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie avviato con la deliberazione 410/2014/E/com assume la forma di un Regolamento, che ridefinisce i contorni dell'avvalimento di Acquirente Unico (AU) nell'ambito di quanto previsto dall'articolo 7, comma 6 e dall'articolo 44, comma 4 del d.lgs 93/11 e dalla legge concorrenza. In particolare, l'articolo 2 del Regolamento riassume le funzioni che vengono assegnate in avvalimento ad AU per assicurare ai clienti/utenti finali dei servizi di competenza dell'Autorità una corretta ed ampia informazione sui loro diritti e sulla regolazione, nonché strumenti efficaci di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Le funzioni prefigurate sono svolte a partire dal 1° gennaio 2017 dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e dal Servizio Conciliazione e sono disciplinate rispettivamente dal Regolamento e dal TICO.

In particolare le novità introdotte dal nuovo sistema di tutele sono state: l'individuazione della procedura conciliativa come principale strumento di risoluzione dei reclami che non hanno trovato una composizione nel rapporto diretto tra il cliente finale e il suo fornitore; la definizione di procedure speciali per alcune fattispecie di controversie che possono essere agevolmente risolte senza ricorrere alla conciliazione, in quanto le informazioni necessarie per gestirle, sono già codificate in banche dati centralizzate. Accanto alle procedure speciali risolutive sono state anche definite procedure speciali informative attraverso le quali i clienti possono in pochi giorni ottenere informazioni che consentono loro di risolvere un problema o di ottenere gli elementi informativi necessari per eventualmente attivare una procedura conciliativa.

Nel 2017 lo Sportello, in stretta collaborazione con l'Autorità ed interfacciando circa 420 esercenti il servizio di vendita o distribuzione, ha gestito, come indicato nella tabella 3.1, 362.151 chiamate pervenute al Numero Verde 800.166.654; 16.634 richieste di informazioni di cui il 68,5% trattate all'interno di una procedura speciale informativa, 7.524 comunicazioni di clienti che lamentavano un qualche disservizio e che sono stati reindirizzati al Servizio Conciliazione e agli altri organismi di conciliazione; 8.563 procedure speciali risolutive e, tramite il Servizio Conciliazione, 10.588 richieste di conciliazione.

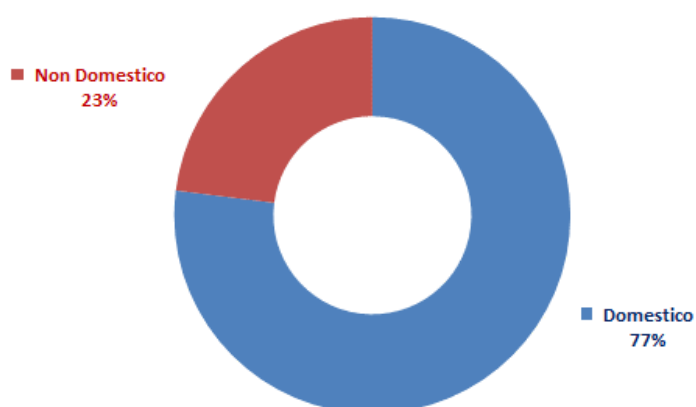
**Tab. 3.1 – Sportello: volumi in ingresso anno 2017**

2017		
	Tot. Chiamate gestite	Media gg
Contact Center	362.151	1.454
	Tot. Domande	Media gg
Servizio Conciliazione	10.588	43
	Tot. Reclami 2° istanza ricevuti	Media gg
Controversie da reindirizzare	7.524	30
	Totale Richieste	Media gg
Informazione	16.634	67
- di cui Procedure Speciali Informative	11.400	46
- di cui Richieste Informazioni semplici	2.491	10
- di cui Richieste Informazioni complesse	2.092	8
- di cui Non Competenze	651	3
	Totale Richieste	Media gg
Procedure Speciali Risolutive	8.563	34
	Totale Richieste	Media gg
Altre Attività	14	-
- di cui Segnalazioni	12	-
- di cui Help Desk	2	-

Fonte: elaborazione Sportello

Oltre a quanti si sono rivolti al call center dunque nel corso dell'anno, 43.323 clienti finali di energia elettrica e gas, di cui il 77% rappresentato da clienti domestici, hanno usufruito dei servizi informativi e per la risoluzione delle controversie, resi disponibili dallo Sportello. Uno 0,1% di tali clienti ha presentato pratiche che lo riguardavano sia come cliente domestico che come cliente non domestico.

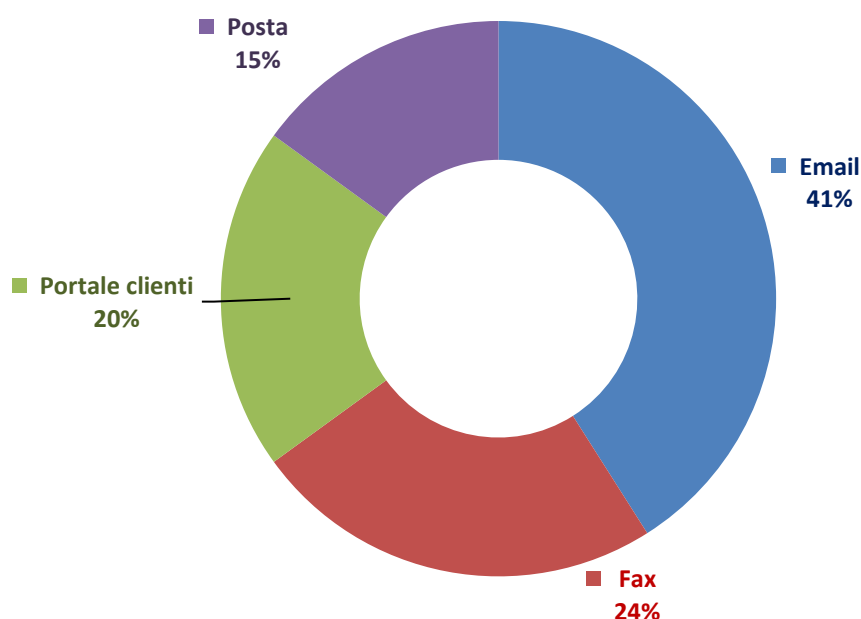
**Fig. 3.1 – Sportello: tipologia cliente anno 2017**



Fonte: elaborazione Sportello

I clienti hanno prevalentemente utilizzato come modalità di contatto con lo Sportello, quando dovevano accedere ad un servizio diverso dalla procedura di conciliazione, la posta elettronica e il fax. Ancora poco soddisfacente è risultato il ricorso al Portale appositamente reso disponibile per facilitare i contatti, che costituisce invece la modalità più semplice per l'inoltro della richiesta di prestazione, e che consente al contempo una più rapida trattazione del problema. Particolare resistenza nell'utilizzo del Portale si riscontra da parte dei delegati professionali (avvocati, associazioni consumatori) e dei clienti non domestici, che pur invitati ad aderirvi dallo Sportello ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento<sup>36</sup>, hanno fornito una risposta positiva solo nel 22% dei casi.

**Fig.3.2 Modalità di contatto utilizzate**



Va infine segnalato che lo Sportello ha dovuto richiedere la regolarizzazione o il completamento della documentazione inviata per il 24% delle richieste pervenute e che solo nel 28% dei casi i clienti hanno di seguito fornito la documentazione necessaria all'avvio della trattazione del caso.

Nel seguito di questo paragrafo verranno illustrati i servizi resi disponibili dalla Sportello diversi dalle procedure conciliative a cui saranno dedicati i successivi paragrafi 3.2 e 3.3.

### Il Contact Center e la gestione delle informazioni

Nel 2017 il *Numero Verde* a disposizione di tutti i clienti dei settori regolati dall'Autorità ha gestito, con riferimento ai settori elettrico e gas; 362.151 chiamate in orario di apertura (lunedì-venerdì ore 8.00-18.00, esclusi festivi), in linea con il traffico telefonico gestito nel 2016, garantendo livelli di servizio migliorativi rispetto agli standard fissati dall'Autorità nel 2017 ed in linea con i valori medi fatti registrare dalle imprese con più di 50.000 clienti finali<sup>37</sup> (tabella 3.2). Il 53% dei consumatori che hanno contattato il Numero Verde ha lasciato una valutazione sul servizio ricevuto, nel 94% dei casi indicando di essere soddisfatti. Il numero verde

<sup>36</sup> In particolare, l'articolo 7 del Regolamento prevede che i clienti domestici e non domestici e i loro delegati utilizzino come modalità di inoltro delle loro richieste il Portale. Solo i clienti domestici possono in alternativa utilizzare anche una modalità non telematica.

<sup>37</sup> Si veda il Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici 2017.

è accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da rete mobile e il 51% delle chiamate ricevute in orario di servizio è pervenuto da rete mobile

**Tab. 3.2 – Livelli di servizio del call center**

standard	Standard generale	Media imprese con almeno 50.000 clienti finali	Sportello
Accessibilità del servizio	95%	99,8%	100%
Tempo medio di attesa - TMA	180 secondi	77,5 secondi	134 secondi
Livello di servizio	85%	94,6%	93%

I clienti finali hanno contattato il call center dello Sportello in prevalenza per chiedere informazioni sul Bonus sociale elettrico e/o gas (50%), per essere aiutati ad individuare lo strumento di tutela da utilizzare per risolvere una problematica (18%), per richiede chiarimenti sulla regolazione (14%) o sullo stato di lavorazione di una pratica aperta presso lo Sportello o il Servizio Conciliazione (10%).

**Tab. 3.3 – Numero Verde Sportello: chiamate in ingresso anno 2017**

	2017		
	Tot. Mese	Media gg	%
<b>TOTALE CHIAMATE MESE</b>	<b>362.151</b>	<b>1.454</b>	<b>100</b>
Bonus Gas	89.455	359	24,7
Bonus Elettrico	90.782	365	25,1
Modalità risoluzione controversie	66.736	268	18,4
Diritti e regolazione	49.511	199	13,7
Pratiche presso Sportello	38.090	153	10,5
Tutela SIMILE	27.578	111	7,6
<b>Totale Bonus</b>	<b>180.236</b>	<b>724</b>	<b>49,8</b>
<b>Totale Altri argomenti</b>	<b>181.915</b>	<b>731</b>	<b>50,2</b>

*Fonte: elaborazione Sportello*

Con riferimento al bonus elettrico e gas la Figura 3.3 illustra le motivazioni prevalenti delle chiamate relative al bonus sociale. I dati mettono in evidenza che il 42% di dette chiamate ha riguardato richieste sullo stato di lavorazione della domanda di accesso o rinnovo all'agevolazione, mentre un altro 20% ha riguardato presunti ritardi dei distributori e venditori nelle procedure di conferma ed erogazione del bonus stesso<sup>38</sup>. Solo un 16% delle chiamate sono connesse ad una richiesta di informazioni. Chi ha selezionato l'opzione "bonus sociale" nell'IVR del call center dello Sportello si caratterizza dunque prevalentemente per essere un soggetto già titolare di bonus. Questa circostanza può trovare una spiegazione nel fatto che in tutte le comunicazioni che vengono indirizzate a quanti presentano una domanda di bonus per comunicare lo stato di avanzamento della pratica o per ricordare che possono provvedere a rinnovarla è sempre presente il riferimento al numero verde dello

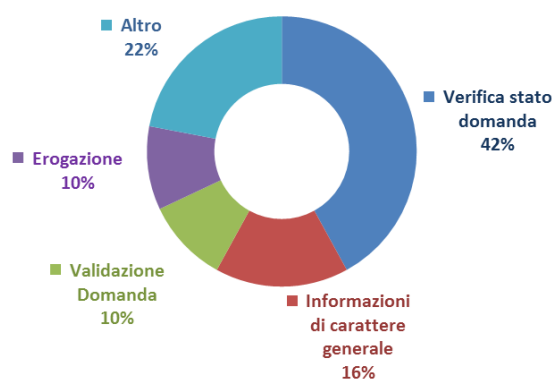
<sup>38</sup> Il bonus sociale elettrico e/o gas è una misura a tutela delle famiglie in condizioni di disagio economico; il bonus elettrico può essere richiesto anche nel caso in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Il Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e gas (TIBEG), Allegato A alla deliberazione 402/2013/R/com .

Sportello come punto informativo unico. Nel 2017 Poste Italiane ha inviato circa 2,3 milioni di tali comunicazioni.

Seconda voce per importanza dopo il bonus come oggetto delle chiamate al call center è quella relativa alle modalità di risoluzione delle controversie (18,4%). Il numero di chiamate giunte per questa voce è in generale il risultato delle importanti modifiche apportate dalla razionalizzazione del sistema di tutele avviata il 1° gennaio 2017 alla gestione dei reclami di seconda istanza con l'introduzione della procedura conciliativa come principale strumento di risoluzione di questo tipo di controversie e dalla conseguente eliminazione della trattazione di questi reclami da parte della Unità reclami dello Sportello. Molti clienti per questi motivi hanno avuto l'esigenza di essere informati in modo più approfondito sul nuovo assetto.

Va infine rilevato che il 7,6% delle richieste ha riguardato la Tutela Simile, cioè le offerte relative all'energia elettrica di durata di 12 mesi, attivabili tramite un contratto web<sup>39</sup>, che poteva essere stipulato con il fornitore fino al 30 giugno 2018 attraverso il sito [www.portaletutelasimile.it](http://www.portaletutelasimile.it), che hanno costituito una opportunità per avvicinare i clienti al mercato libero.

**Fig. 3.3 – Numero Verde: sub-argomenti chiamate Bonus anno 2017**



*Fonte: elaborazione Sportello*

### Le richieste scritte di informazione

Il Call Center dello Sportello è anche Contact Center, effettua infatti anche lavorazioni di back office sulle **richieste di informazione scritte** che pervengono allo Sportello (tabella 3.4) e che possono essere classificate come semplici o complesse nella misura in cui contengono una mera richiesta di informazione o vengono formulate come richieste di approfondimenti normativi o di contesto nell'ambito di una contestazione già presentata al proprio fornitore.

Nel complesso lo Sportello ha ricevuto 4.583 richieste di informazioni di cui il 54,3% semplici.

---

<sup>39</sup> Il contratto di Tutela Simile, pur essendo una offerta di mercato libero, è composto da condizioni contrattuali definite dall'Autorità, obbligatorie ed omogenee per tutti i venditori. Le condizioni economiche sono analoghe a quelle del servizio di Maggior Tutela, ma con la riduzione di un bonus a tantum - qualora il contratto perduri per tutti i 12 mesi - diverso da fornitore a fornitore, che viene applicato nella prima bolletta. Per tale ragione le offerte di Tutela SIMILE sono facilmente confrontabili tra loro e con il servizio di Maggior Tutela.

In particolare, le richieste di informazione semplici, classificate coerentemente con gli obblighi imposti anche ai venditori e ai distributori sulla base della tabella 5 del TIQV, hanno riguardato per il 31% delucidazioni sulla fatturazione (di cui il 58% su consumi stimati errati), per il 15% su argomenti inerenti il funzionamento del mercato (di cui il 60% su presunti contratti non richiesti), per il 13% su aspetti attinenti il contratto di fornitura (di cui il 28% recesso) e per l'11% temi legati alla qualità tecnica del servizio di distribuzione quali connessioni, lavori (di cui 87% focalizzati su preventivi/attivazioni/lavori tempi e costi).

Le richieste di informazione complesse si sono concentrate maggiormente oltre che sulla fatturazione (34%) sul funzionamento del mercato (30%) e la qualità tecnica (18%). Fra le richieste pervenute relative al "funzionamento del mercato" va segnalata la relativa rilevanza del sub argomento "presunti contratti non richiesti" (68% del totale delle richieste relative a questo argomento) che va letto anche in relazione agli andamenti registrati nella procedura speciale risolutiva denominata "Ritorno al precedente fornitore" di cui ai paragrafi successivi.

Infine, nelle richieste di informazioni complesse ha avuto un peso rilevante anche il sub argomento preventivi/attivazioni e lavori (tabella 3.4) che contabilizza richieste di chiarimenti in tema di costi e tempi di esecuzione di lavori semplici o complessi in carico ai distributori di energia elettrica e gas.

**Tab. 3.4 – Richieste Info semplici e complesse: argomenti e sub argomenti (2017)**

Argomento/SubArgomento	Semplici		Complesse	
	Totale	% vs Tot	Totale	% vs Tot
<b>Fatturazione</b>	<b>783</b>	<b>31%</b>	<b>721</b>	<b>34%</b>
Consumi stimati errati	456	58%	290	40%
Ricalcoli	151	19%	146	20%
Periodicità e fattura di chiusura	44	6%	115	16%
Pagamenti e rimborsi	21	3%	29	4%
Autolettura (uso della)	16	2%	13	2%
Altro	95	12%	128	18%
<b>Mercato</b>	<b>374</b>	<b>15%</b>	<b>616</b>	<b>29%</b>
Presunti contratti non richiesti	226	60%	425	69%
Cambio Fornitore	119	32%	188	31%
Altro	29	8%	3	0%
<b>Contratti</b>	<b>323</b>	<b>13%</b>	<b>154</b>	<b>7%</b>
Recesso	90	28%	70	45%
Volture e subentri	73	23%	87	37%
Modifiche unilaterali	47	15%	7	5%
Altro	113	35%	20	13%
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	<b>282</b>	<b>11%</b>	<b>368</b>	<b>18%</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	245	87%	274	74%
Continuità	20	7%	68	18%
Sicurezza	10	4%	14	4%
Valori della tensione/pressione	7	2%	12	3%
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>91</b>	<b>4%</b>	<b>74</b>	<b>4%</b>
Morosità	67	74%	51	69%
Sospensione e riattivazione	18	20%	20	27%
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	6	7%	3	4%
<b>Qualità commerciale</b>	<b>84</b>	<b>3%</b>	<b>68</b>	<b>3%</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	56	67%	18	26%
Indennizzi	24	29%	3	4%
Altro	4	8%	47	8%



<b>Misura</b>	<b>66</b>	<b>3%</b>	<b>83</b>	<b>4%</b>
Verifica e ricostruzione	34	52%	67	81%
Cambio misuratore	30	45%	13	16%
Altro	2	3%	3	4%
<b>Bonus sociale</b>	<b>54</b>	<b>2%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Erogazioni	6	11%		
Validazioni	2	4%		
Altro	46	85%		
<b>Altro</b>	<b>434</b>	<b>17%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Risoluzione controversie - Info Caratteristiche Sc	133	31%		
Risoluzione controversie - Segnalazione	64	15%		
Tutela simile - procedura e tempi	45	10%		
Risoluzione controversie - Informazioni di carattere gen	43	10%		
Tutela simile - Carat e durata del contratto	40	9%		
Risoluzione controversie - Operatività Sportello	16	4%		
Risoluzione controversie - Info Altri Organismi ADR	5	1%		
Tutela simile - Sito Centrale	3	1%		
Risoluzione controversie - Competenza SC	1	0,2%		
Altro	84	19%		
<b>TOTALE</b>	<b>2.491</b>	<b>100%</b>	<b>2092</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborazione Sportello

### Le Procedure Speciali Informative (SMART Info)

I clienti di energia elettrica e gas hanno utilizzato in modo abbastanza ampio il nuovo servizio delle procedure speciali informative (di seguito: Smart Info), che sono state messe a punto per semplificare le procedure di voltura e switching, nonché il reperimento delle informazioni sul fornitore che si è avvalso della possibilità di recuperare parte del proprio credito, nei confronti di un cliente che ha cambiato fornitore, attraverso la richiesta di un indennizzo (il cosiddetto C<sup>MOR</sup>)<sup>40</sup> fatturato dal nuovo venditore.

In particolare, lo Sportello ha ricevuto:

1. 5.074 richieste di clienti che desideravano conoscere il venditore a cui richiedere la voltura su un punto di prelievo o di riconsegna di cui ignoravano i riferimenti contrattuali relativi ai precedenti intestatari e al fornitore stesso. Delle 5.074 richieste, il 65% hanno riguardato il settore elettrico e il 27% il settore gas; il restante 8% ha ricompreso entrambi i settori;
2. 3.238 richieste da clienti che volevano informazioni sul loro attuale venditore (67% elettrici, 25% gas, 8% elettrici e gas). La procedura è pensata per i clienti che non ritengono di avere informazioni certe sul buon esito di contratti conclusi con un venditore e/o sulla data di attivazione del nuovo contratto o

<sup>40</sup> In base alla regolazione vigente ed applicabile fino al 31 dicembre 2017, C<sup>MOR</sup> è un indennizzo che può essere riconosciuto all'esercente la vendita uscente nel caso in cui il cliente finale di energia elettrica in bassa tensione si sia reso inadempiente per il pagamento del credito, relativo a consumi e oneri relativi agli ultimi tre mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello switching. A tutela del cliente finale, la richiesta di indennizzo può essere presentata al Gestore del Sistema Indennitario qualora ricorrano le seguenti condizioni: avvenuta costituzione in mora del cliente, con preavviso relativo all'eventuale applicazione del C<sup>MOR</sup> in caso di inadempimento; mancato pagamento entro i termini previsti nella costituzione in mora; assolvimento da parte del venditore uscente degli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale; avvenuta risposta nei termini a richiesta di rettifica di fatturazione o a reclamo relativo ai corrispettivi per cui è stato richiesto il C<sup>MOR</sup> e riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella risposta ove dovuto; credito non derivante da corrispettivi per ricostruzione dei consumi eseguita in seguito al malfunzionamento del gruppo di misura. Se la richiesta è accolta dal Gestore del Sistema Indennitario, l'indennizzo, commisurato alla spesa di due mesi, è applicato in bolletta dall'esercente entrante.

per clienti che hanno avuto notizia di uno *switch-out* dal loro fornitore, ma non ritengono di aver concluso alcun nuovo contratto e/o riscontrano il mancato ricevimento di bollette dal fornitore abituale o dal nuovo.

Per entrambe le fattispecie descritte al punto 1 e 2 lo Sportello, consultando il Sistema Informativo Integrato (SII), è stato in grado di fornire la risposta al quesito richiesto in un massimo di rispettivamente 6 e 4 giorni lavorativi. In alcuni casi lo Sportello, al fine di fornire l’informativa corretta, ha richiesto approfondimenti ulteriori al SII, ove abbia rilevato disallineamenti fra quanto contenuto nel SII e quanto comunicato dal cliente.

I clienti che si sono avvalsi della procedura volta a conoscere il venditore che richiede l’applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, in essere nel 2017 solo per il settore elettrico, sono stati 3.088. Lo Sportello, mediante la consultazione del Sistema Informativo del Gestore del Sistema Indennitario (SIND), verifica le informazioni relative al nominativo dell’esercente la vendita uscente richiedente l’indennizzo, al valore del credito vantato dal richiedente e dell’indennizzo, all’eventuale stato di annullamento o sospensione della richiesta di indennizzo. Le informazioni trasmesse successivamente dallo Sportello al cliente hanno consentito a quest’ultimo eventualmente, qualora ne sussistessero i presupposti, di attivare la procedura speciale risolutiva “C<sup>MOR</sup> bis”.

**Tab. 3.5 – SMART Info (2017)**

	<b>Totale Richieste</b>	<b>gg.lav. del.383/16</b>	<b>gg.lav. effettivi Sportello</b>
<b>Proc. Speciali informative</b>	<b>11.400</b>		
<i>- di cui Venditore a cui chiedere la voltura</i>	5.074	10	6
<i>- di cui Richieste Informazioni C<sup>MOR</sup></i>	3.088	10	5
<i>- di cui Nominativo attuale esercente/Data switching</i>	3.238	5	4

*Fonte: elaborazione Sportello*

I venditori interessati da entrambe le procedure speciali (informativa e risolutiva) in tema di corrispettivo C<sup>MOR</sup> sono stati pari a 122.

#### Le procedure speciali risolutive (SMART Help)

Le procedure speciali risolutive (Smart Help) consentono al cliente, di risolvere una problematica circoscritta senza ricorrere al Servizio Conciliazione e, in quanto tali, sono in deroga all’obbligo di esperire un tentativo di conciliazione prima di andare in giudizio<sup>41</sup>. Resta salvo che, qualora a valle della procedura emerga anche un profilo riconducibile al danno per questo profilo specifico, il cliente può comunque ricorrere ad una procedura conciliativa che lo contempri. Lo Sportello nel gestire le procedure speciali risolutive in analogia a quanto avviene per quelle informative ricorre al SII, al SIND o a SGAtè, il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche<sup>42</sup>.

I Servizi SMART Help sono valutati sulla base di un set di *livelli di servizio* (SLA) concordati con l’Autorità ed atti a “misurare” i tempi di gestione delle pratiche e la qualità delle azioni attivate dallo Sportello. Nella tabella

<sup>41</sup> Si veda l’articolo 2 comma 2 lettera d) del Regolamento.

<sup>42</sup> SGAtè è il sistema informativo che gestisce lo scambio di informazioni fra Comuni e distributori di energia elettrica e gas (e dal 2018 anche dei gestori del servizio idrico) ai fine di consentire l’erogazione del bonus sociale elettrico, gas (e idrico).

3.6 vengono poste a confronto le tempistiche fissate dalla regolazione e quelle effettivamente registrate che, nel 2017, si sono mediamente assestate su livelli migliorativi.

**Tab. 3.6 – SMART Help: livelli di servizio anno 2017 (giorni lavorativi)**

Proc. Speciali RISOLUTIVE	Livelli servizio Sportello	Giorni effettivi Sportello	Livelli servizio Venditori	Giorni effettivi Venditori	Tempistica gestione complessiva
- Bonus	10	7	20	18	25
- ritorno al precedente fornitore	10	7	10	11	18
- doppia fatturazione	10	5	10	9	14
- mancata erogazione indennizzo	10	4	0	2	6

*Fonte: elaborazione Sportello*

Attualmente, come risulta anche dalle tabelle 3.6 e 3.7, sono operative 5 procedure speciali risolutive e l'accesso a tali procedure è avvenuto da parte dei clienti finali in prevalenza (86% dei casi) senza ricorrere all'intermediazione di un delegato.

**Tab. 3.7 – SMART Help: volumi anno 2017**

	Tot. 2017	
<b>Proc. Speciali risolutive</b>	<b>8.563</b>	<b>100</b>
- di cui Bonus	6.949	81,15
- di cui Reclami C <sup>MOR</sup> BIS	748	8,73
- di cui Ritorno al precedente fornitore	682	7,96
- di cui Doppia Fatturazione	183	2,14
- di cui Mancata erogazione indennizzo	1	0,02

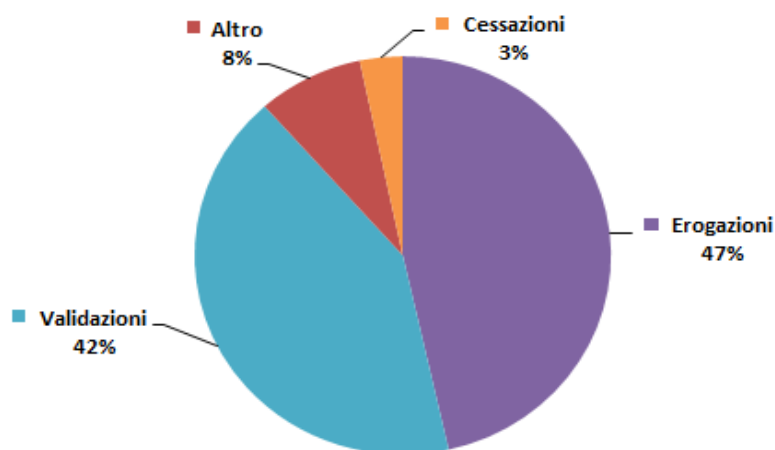
*Fonte: elaborazione Sportello*

Il principale argomento trattato in Smart Help è rappresentato dal Bonus con 6.949 casi pervenuti nel corso del 2017, di cui il 51% riferiti al bonus elettrico, il 41% al bonus gas ed il restante 8% a casi che riguardavano entrambi i bonus. Va qui ricordato che per il 2017 la platea di riferimento è stata costituita da 740.000 famiglie con un contratto di energia elettrica e 500.000 famiglie con un contratto gas e che nel 70% circa dei casi le famiglie interessate usufruivano di entrambi i bonus.

Il principale argomento oggetto del ricorso alla procedura speciale bonus da parte dei clienti finali ha riguardato ritardi nel riconoscimento dell'agevolazione in fattura (47% dei casi), cioè i tempi che intercorrono tra il momento in cui la domanda di bonus viene validata dal distributore e quello in cui il venditore interessato provvede effettivamente all'erogazione del bonus, a cui seguono i reclami per ritardi nella validazione da parte del distributore (42%), mentre la restante parte dei casi trattati in procedura ha riguardato problemi legati alla cessazione dell'agevolazione e alla mancata ammissione della domanda di bonus da parte dei Comuni. Nei casi

in cui il cliente lamenta il rifiuto del Comune di residenza ad ammettere la domanda di bonus, lo Sportello trasferisce il reclamo direttamente al Comune e lo segnala a SGAtè.

**Fig.3. 4 – Bonus: sub-argomenti chiamate Bonus anno 2017**



*Fonte: elaborazione Sportello*

I distributori interessati allo Smart help bonus sono stati 61 e i venditori 210. E' utile ricordare che nel caso della procedura speciale bonus, se pure di norma è richiesto il preventivo reclamo al fornitore interessato, l'assenza del reclamo non ostacola l'avvio della procedura, questa eccezione è stata prevista tenuto conto della complessità della procedura di erogazione del bonus che vede coinvolti vari attori nelle diverse fasi che vanno dalla presentazione della domanda all'erogazione del beneficio, delle quali non sempre il cliente ha una piena consapevolezza.

Si rileva che, ad oggi, non sono pervenute allo Sportello contestazioni inerenti alle procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas<sup>43</sup>.

Il secondo argomento che è stato maggiormente oggetto di procedura speciale ha riguardato il corrispettivo C<sup>MOR</sup>, in 748 casi infatti i clienti elettrici sono ricorsi allo Smart Help per errori di addebito C<sup>MOR</sup> da parte del venditore entrante, richieste di addebito del C<sup>MOR</sup> in assenza di requisiti previsti dalla regolazione da parte del venditore uscente, mancato annullamento del C<sup>MOR</sup> da parte del venditore uscente a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria da parte del cliente. Nell'ambito di tali reclami, i volumi maggiori hanno riguardato gli errori nell'addebito del C<sup>MOR</sup> da parte dell'esercente entrante (52%); la procedura speciale risulta particolarmente efficace in questo caso a fronte della consultazione del SIND, non solo in virtù della non obbligatorietà del preventivo reclamo all'esercente, ma anche in considerazione del fatto che le incongruità nell'indennizzo fatturato dall'esercente la vendita entrante risultano evidenti, nella maggior parte dei casi, dal solo raffronto tra i dati presenti sul SIND e i dati rilevati dalla bolletta fornita dal cliente finale allo Sportello: si pensi alla mancata coincidenza dei dati fiscali del cliente per cui è stato richiesto l'indennizzo.

<sup>43</sup> Si veda CSEA, Regolamento recuperi bonus elettrico e bonus gas.

Si rileva invece che le domande dei clienti finali per l'annullamento del C<sup>MOR</sup> in assenza dei requisiti previsti risultano più esigue probabilmente a fronte di una procedura che richiede una conoscenza particolarmente approfondita della regolazione non molto diffusa fra i clienti finali.

La procedura "Ritorno al precedente fornitore" viene attivata a fronte di controversie nelle quali il cliente lamenta che le modalità di conferma di un nuovo contratto non sono state conformi alle misure previste nel 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 (TIRV)<sup>44</sup>. Rientrano in tale procedura i reclami presentati dai clienti domestici e non domestici avverso i venditori che hanno volontariamente aderito alla procedura ripristinatoria predisposta dall'Autorità. In particolare, il 2017, per questa procedura, già attiva nel 2016, è stato un anno di transizione, poiché in corso d'anno l'Autorità ha modificato la regolazione sul punto per differenziare, per i clienti domestici, le fattispecie rientranti nell'ambito di applicazione del TIRV, da quelle rientranti nell'ambito di applicazione del Codice del consumo.

La particolarità della procedura "ritorno al precedente fornitore" risiede nel fatto che i reclami per contratti contestati rigettati dai venditori aderenti alla procedura di ripristino vengono trasmessi allo Sportello dal venditore stesso per una valutazione solo a seguito di espressa adesione del consumatore alla medesima procedura di ripristino. In questi casi il venditore è tenuto a trasmettere tutta la documentazione contrattuale attestante la conformità del suo operato alle disposizioni in tema di conferma del contratto previste nel TIRV e lo Sportello compie una valutazione documentale sulla base della quale può confermare o meno il rigetto del reclamo operato dal venditore. Qualora il rigetto risultasse non fondato, lo Sportello può ingiungere al venditore di ottemperare al ripristino.

Il totale dei casi trattati all'interno di questa procedura nel 2017 è stato di 682 (8% circa del totale), mentre i venditori coinvolti sono stati 30.

I casi rientranti nella procedura denominata "Doppia Fatturazione" (183) non sono stati numerosi. La procedura è costruita per trattare solo i casi in cui il venditore non ha provveduto alle rettifiche dovute nelle tempistiche stabilite dall'Autorità (art.15.del TIQV). In questi casi lo Sportello può individuare con certezza il venditore che deve provvedere alla rettifica sulla base dei dati presenti nel SII. Tutti i 183 casi gestiti in procedura sono stati risolti con esito positivo: i venditori hanno provveduto ad effettuare le rettifiche e a corrispondere gli indennizzi.

Tuttavia, molti clienti sono ricorsi a questa procedura in modo improprio. Una parte dei casi trasmessi vertevano in realtà su più argomenti; i clienti contestavano non solo le tempistiche di rettifica, ma anche altri aspetti della fattura (es. misura, penali ecc.) o le modalità di svolgimento della stessa procedura di switching, aspetti che però per una soluzione completa richiedevano l'avvio di una procedura conciliativa. Questi clienti sono stati reindirizzati dallo Sportello verso il Servizio o altro organismo ADR autorizzato.

Infine, nel 2017 lo Sportello ha ricevuto una sola richiesta ascrivibile alla procedura speciale "Mancata erogazione dell'indennizzo" che ha ad oggetto la mancata erogazione entro il tempo massimo di 6 mesi (8 mesi in caso di periodicità di fatturazione e quadrimestrale) di un indennizzo automatico già richiamato nella risposta scritta al reclamo fornita dal venditore. In questo caso l'ambito ristretto della procedura e la diffusa mancata conoscenza del diritto all'indennizzo o delle tempistiche massime associate alla erogazione possono aver contribuito al mancato ricorso alla procedura.

---

<sup>44</sup> Allegato A alla delibera 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

Con riferimento alle pratiche di attivazione di procedure speciali risolutive, lo Sportello ha comunicato all’Autorità 151 casi di risposta assente<sup>45</sup>, pari all’1,6% delle procedure attivate (di cui l’88% relativi alla procedura speciale bonus), 18 casi di mancata risposta, pari allo 2,4% delle procedure attivate (tutti nella procedura speciale “C<sup>MOR</sup> -bis”) e 3 casi di risposta non conforme alla regolazione applicabile a tali procedure. Focalizzando l’attenzione sui 18 casi di assenza di risposta, essi hanno riguardato in gran parte il mancato rispetto dei tempi previsti dalla regolazione con riferimento al flusso di informazioni e adempimenti fra gli operatori nel caso di annullamento del C<sup>MOR</sup> e conseguente rettifica tempestiva della fatturazione. Tali problematiche sono state per lo più risolte “extra-time”.

### Reclami reindirizzati al Servizio Conciliazione

Nel 2017 sono stati reindirizzati al Servizio Conciliazione 7.524 clienti che hanno erroneamente presentato un reclamo di seconda istanza allo Sportello e di questi solo il 14% si è poi effettivamente rivolto al Servizio Conciliazione. Non si hanno invece informazioni sul numero di clienti che, in seguito alla comunicazione dello Sportello, si è rivolto ad altri organismi conciliativi (tabella 3.8).

**Tab. 3.8– Sportello: richieste reindirizzate anno 2017**

	I sem 2017	II sem 2017	Totale '17	% su Tot.
<b>N. lettere inviate con dettagli del.383/16</b>	<b>3.929</b>	<b>3.006</b>	<b>6.935</b>	100%
<b>Passaggi al Servizio Conciliazione</b>	<b>470</b>	<b>526</b>	<b>996</b>	
<b>% Passaggi al Servizio Conciliazione</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	
<i>di cui Pratiche Ammissibili</i>	316	414	730	11%
<i>di cui Pratiche Non Ammissibili</i>	154	112	266	4%

*Fonte: elaborazione Sportello*

Il **63%** dei clienti che non si sono rivolti al Servizio pur a seguito dell’invito dello Sportello è domestico, il 26% non domestico, mentre per la quota restante non è stata fornita dal cliente alcuna informazione in sede di richiesta. Tali clienti hanno contattato lo Sportello per il 37% tramite posta, il 35% via e-mail, il 17% via Portale Clienti ed il restante 11% tramite fax, mentre le problematiche presentate riguardano per il 46% la fatturazione, per il 25% contratti, per il 18% qualità, per il 10% mercato (pratica commerciale scorretta) e per l’1% problematiche inerenti i *prosumer*<sup>46</sup>.

Se il quadro delle problematiche dei casi reindirizzati non si discosta significativamente da quanto rilevato per le richieste di informazione (e da quanto emergerà dall’analisi dei casi gestiti in conciliazione), si evidenzia per i clienti che hanno presentato tali casi una minor familiarità con le modalità di trasmissione on line (email e Portale clienti) ed un più massiccio ricorso al servizio postale tradizionale.

<sup>45</sup> La risposta viene considerata assente se perviene oltre il 15° giorno lavorativo dallo scadere della tempistica ordinaria per la risposta (art. 13 comma.1 del Regolamento).

<sup>46</sup> Per *prosumer* si intende il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica.

### Help desk Associazioni e Segnalazioni

Ai sensi dell'art. 10 del Regolamento il servizio di "Help desk" è stato istituito per fornire consulenza agli sportelli accreditati delle Associazioni dei consumatori e delle Associazioni di categoria sui temi della regolazione nei settori di competenza dell'Autorità, che gestiscono direttamente le pratiche relative a reclami.

Sono automaticamente accreditati al servizio di Help desk gli sportelli facenti parte del progetto "Diritti a viva voce", 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna Associazione dei consumatori che non partecipa al progetto "Diritti a viva voce" e 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna Associazione di categoria firmataria del Protocollo d'intesa di cui alla deliberazione 549/2012/E/com.

Nel 2017 lo Sportello ha ricevuto due sole richieste Help Desk a fronte di 50 utenti abilitati al Portale Unico.

Le Associazioni, oltre che avvalersi della consulenza dell'Help Desk, accedono poi, in qualità di delegati, a tutti gli altri servizi resi disponibili dallo Sportello per conto dell'Autorità.

Infine, va ricordato che l'esperienza relativa al servizio di Segnalazione, nel suo primo anno di introduzione, ha mostrato che di norma i clienti e i loro delegati non si sono dimostrati interessati ad utilizzare la procedura prevista dall'articolo 14 del Regolamento, ma si sono concentrati sulla sola risoluzione del problema individuale, laddove le Associazioni dei consumatori o le Associazioni che rappresentano le PMI hanno preferito utilizzare altre modalità per segnalare all'Autorità disservizi o criticità della regolazione. Tuttavia, nella gestione dei 43.323 casi pervenuti con comunicazione scritta, spesso corredati di allegati, lo Sportello ha potuto individuare e segnalare all'Autorità utili elementi sia in relazione all'impianto regolatorio in essere che al comportamento di singoli operatori.

## 3.2 Caratteristiche ed andamento delle procedure conciliative presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità

Il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recependo la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori), ha assunto rilevanza per quanto concerne compiti, attribuzioni e settori di competenza dell'Autorità principalmente sotto due profili, fra loro strettamente connessi.

In primo luogo, il novellato articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo<sup>47</sup>, aggiornando l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481<sup>48</sup>, ha attribuito all'Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando implicitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista e individuando, altresì, nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati.

In secondo luogo, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del Codice del consumo, l'Autorità è stata designata quale autorità competente per l'ADR nei settori regolati (articolo 141-octies, comma 1, lettera c, del Codice del consumo).

Nell'esercizio delle suddette funzioni, con la deliberazione 620/2015/E/com, l'Autorità ha istituito l'Elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di propria competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-bis della Parte V del Codice del consumo (di seguito: Elenco ADR dell'Autorità o Elenco) e, contestualmente, ha approvato la disciplina relativa alle modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, tenuta e vigilanza dell'Elenco medesimo, Allegato A (di seguito: Disciplina Elenco ADR), ferma restando l'emanazione di eventuali linee guida applicative. Inoltre, con la medesima deliberazione, l'Autorità ha disposto l'iscrizione nell'Elenco del Servizio Conciliazione, già istituito in attuazione del decreto legislativo. 93/11 in quanto conforme ai requisiti richiesti dalla normativa in materia di ADR.<sup>49</sup>

In attuazione del citato combinato disposto, l'Autorità ha adottato il TICO introducendo una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale e individuando le procedure alternative esperibili fra le quali rientrano quelle

---

<sup>47</sup> Articolo 141, comma 7, del Codice del consumo: "Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, dell'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo. L'articolo recita: "Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie: [...] articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti".

<sup>48</sup> L'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, dispone che, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, delle legge n. 400/88, siano definiti "[...] i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo".

<sup>49</sup> Articolo 141, comma 7, del Codice del consumo: "Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo".



svolte dinanzi alle Camere di commercio<sup>50</sup>, come previsto dalla legge 481/95, e, per i clienti finali domestici, anche quelle offerte dagli Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità (per maggiori dettagli si rinvia al successivo capitolo 3.3).

Il TICO è efficace per i settori energetici dall'1° gennaio 2017.

Nel BOX 3.1 sono descritte le principali caratteristiche del Servizio Conciliazione vigenti al 31 dicembre 2017.

### BOX 3.1 Caratteristiche del Servizio Conciliazione (TICO vigente al 31 dicembre 2017)

<i>Organismo</i>	il Servizio Conciliazione (di seguito: Servizio) è gestito in avvalimento da Acquirente Unico ed è ricompreso nelle funzioni attribuite al medesimo Acquirente Unico dall'articolo 2 della deliberazione 383/2016/R/com
<i>Finalità:</i>	il Servizio facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare prevalentemente <i>online</i> alla presenza di un conciliatore esperto che li aiuta a individuare una soluzione di comune accordo
<i>Efficacia accordo</i>	l'accordo raggiunto in sede conciliativa costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95
<i>Ambito di applicazione:</i>	controversie fra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e i clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, domestici e non domestici, ivi inclusi i <i>prosumer</i> per le controversie che li vedono in qualità di consumatori) e operatori – venditori e distributori – e, limitatamente al <i>prosumer</i> , anche il GSE. Sono escluse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le controversie: attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;</li> <li>• quelle per le quali è intervenuta la prescrizione o per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo;</li> <li>• le controversie oggetto di procedure speciali risolutive (esclusi eventuali profili risarcitori)</li> </ul> La procedura non è inoltre attivabile per quelle controversie per le quali sia pendente o sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della disciplina adottata dall'Autorità. Lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non preclude, in ogni caso, la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari
<i>Partecipazione degli operatori</i>	tutti gli operatori - a eccezione dei fornitori di ultima istanza, FUI, di cui all'articolo 1, comma 1, del TIVG <sup>51</sup> - e il GSE per le controversie inerenti a ritiro dedicato e scambio sul posto hanno un obbligo partecipativo. L'operatore può addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione all'incontro, dimostrando la sussistenza di una delle cause di inammissibilità della domanda oggetto di autodichiarazione da parte del cliente finale; tali giustificati motivi, una volta provati, sono comunicati al cliente finale e comportano l'archiviazione della domanda.

<sup>50</sup> Aderenti alla convenzione del 28 dicembre 2016 fra Autorità e Unioncamere e formate nei settori energetici sia con riferimento ai mediatori che al personale addetto. Al 31 dicembre 2017, Unioncamere ha comunicato l'adesione di 44 Camere di commercio, nelle more del completamento del processo di riorganizzazione del sistema camerale di cui, in ultimo, al decreto ministeriale 8 agosto 2017 recante "Rideterminazione delle circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove camere di commercio, e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale.

<sup>51</sup> Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

<i>Condizione di procedibilità:</i>	il tentativo obbligatorio di conciliazione si considera effettuato anche se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte che, in quanto inadempimenti, vengono segnalati all’Autorità per i seguiti di competenza
<i>Tempistiche per attivazione</i>	la domanda di conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall’invio del reclamo all’operatore in caso di mancata risposta (e ferma restando la possibilità di attivare la procedura fin dalla risposta al reclamo, se antecedente) ed entro un termine massimo di 1 anno dal medesimo invio del reclamo
<i>Modalità di attivazione e svolgimento</i>	la procedura è attivabile sia attraverso la piattaforma telematica messa a disposizione dal Servizio Conciliazione che, in alternativa, ma per i soli clienti domestici non assistiti da un delegato, anche mediante posta o fax. La procedura si svolge in stanza virtuale; il conciliatore e le parti possono comunque valutare se svolgere l’incontro tramite l’utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza, quale ad esempio la call conference.
<i>Tempistiche per la fissazione del primo incontro</i>	il primo incontro deve essere fissato entro un termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione alle parti della data dell’incontro. Entrambe le parti, anche disgiuntamente, possono richiedere al Servizio Conciliazione di rinviare il primo incontro, per una sola volta, per impossibilità motivata e documentata di prendervi parte;
<i>Procedura abbreviata</i>	nel caso in cui il cliente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, i tempi sono più brevi: l’incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve essere fissato nel termine di 15 giorni dalla domanda completa. Non è possibile per le parti richiedere il rinvio dell’incontro.
<i>Tempistiche per la conclusione della procedura</i>	la procedura si conclude entro un tempo massimo di 90 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, prorogabile di ulteriori 30, su istanza congiunta delle parti anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, previa informativa alle parti.
<i>Conciliatori:</i>	sono assegnati nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità e competenza e devono garantire la terzietà, anche mediante il rispetto di uno specifico codice deontologico. Devono inoltre possedere una specifica formazione in materia di mediazione, , una comprensione generale del diritto e una conoscenza specialistica dei settori regolati dall’Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore.

#### *Dati e informazioni sull’andamento delle procedure conciliative presso il Servizio - anno 2017*

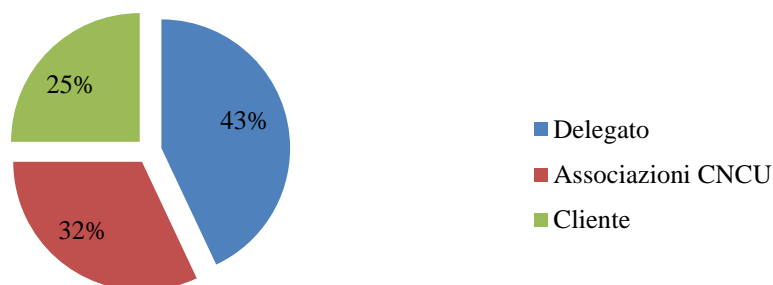
Ai sensi del TICO e dell’articolo 16, comma 16.1, lettera f), del Regolamento, l’Autorità monitora l’andamento delle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione acquisendo, dal Servizio medesimo, dati e informazioni sulle domande ricevute, sull’andamento delle procedure e sui relativi esiti, mediante relazioni annuali e report mensili di attività.

Nel primo anno di operatività del TICO (1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017) sono state presentate al Servizio Conciliazione 10.588 domande, per una media di domande/giorno pari a 42,6. L’entrata in vigore dell’obbligo del tentativo di conciliazione, di cui al TICO e la contemporanea cessazione del servizio di valutazione dei reclami di seconda istanza da parte dello Sportello, hanno fatto registrare, rispetto al 2016, un incremento annuo di domande in ingresso pari al 215%.

Il 92% delle domande ha interessato problematiche insorte tra cliente finale, domestico e non domestico, e il venditore; il 7% ha invece interessato il distributore. Hanno interagito con il Servizio Conciliazione, quali controparti dei clienti finali, 155 venditori di energia elettrica e gas (di cui il 39% con più di 50.000 clienti serviti) e 28 distributori.

Il principale canale di attivazione della procedura (figura 3.5) è stato quello dei delegati diversi dalle associazioni CNCU<sup>52</sup> (43%), seguito dalle associazioni dei clienti finali domestici iscritte al CNCU (32%) e dai clienti in via diretta, senza l'ausilio di un delegato (25%). Con riguardo al canale associativo è utile rammentare che le associazioni dei consumatori percepiscono, per l'attività di assistenza e di rappresentanza del cliente finale dinanzi al Servizio in caso di esito positivo della procedura, un contributo economico a valere sul Fondo derivante dalle sanzioni irrogate dall'Autorità, sulla base di un progetto (PAC) proposto dall'Autorità e approvato dal Ministro dello sviluppo economico<sup>53</sup>.

**Fig. 3.5: Domande ricevute dal Servizio Conciliazione per attivante (2017)**



*Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Entrando nei particolari il 43% dei casi è stato attivato da "altri delegati". Questo insieme risulta così composto: il 73% è comprensivo delle persone fisiche non identificabili con figure professionali o associazioni dei consumatori, il 22% è riconducibile ad avvocati, il 3% ad amministratori di condominio, il 2% ad altre associazioni dei consumatori diverse da quelle del CNCU. Solo 2, infine, le domande presentate al Servizio da parte di associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici.

Analizzando più a fondo il dato sulla tipologia di attivante, emerge che nel 56% dei casi le procedure sono state attivate da persone fisiche non identificabili con figure professionali e associazioni (25% di clienti in via diretta e 31% di delegati diversi da associazioni, avvocati e amministratori di condominio). Quest'ultimo dato sembra essere sintomatico dell'avvio di un percorso positivo di capacitazione dei clienti che interagiscono positivamente con una procedura extragiudiziale per la risoluzione delle controversie on line quale quella gestita dal Servizio Conciliazione.

Guardando al totale delle domande presentate, sulla base dei dati indicati dagli attivanti, si ricava, inoltre, che la distribuzione dell'età dei soggetti che hanno presentato in prima persona le medesime domande è svolta la

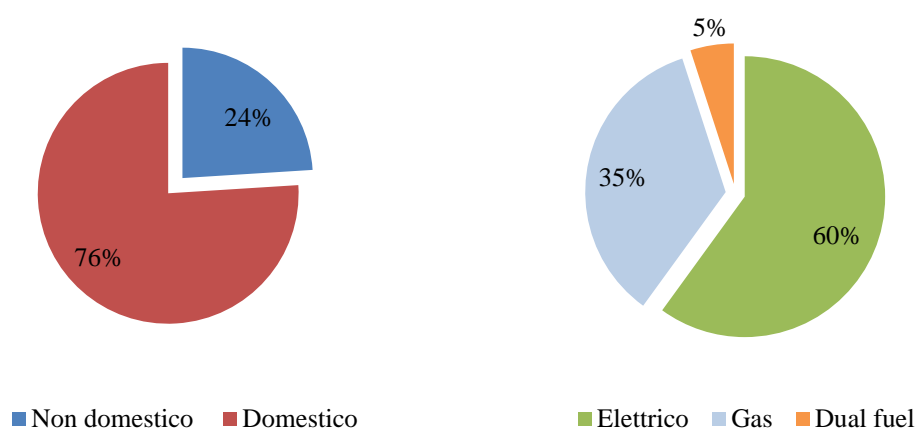
<sup>52</sup> Il CNCU è il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, istituito con la legge 30 luglio 1998, n.281, poi confluita nel Codice del Consumo.

<sup>53</sup> Il progetto PAC promuove l'accesso alle procedure gestite dal Servizio Conciliazione da parte dei consumatori, esso comporta l'erogazione alle associazioni dei consumatori che assistono i consumatori stessi di un contributo forfettario in relazione all'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza svolta nelle procedure concluse con esito positivo. Un analogo contributo è previsto dal progetto PCS per l'attività svolta dalle associazioni dei consumatori in rappresentanza del consumatore finale nelle procedure paritetiche con esito positivo.

procedura si concentra nella fascia dai 41 ai 55 anni; con riferimento, invece, ai clienti che hanno delegato la presentazione delle domande medesime, la predetta distribuzione di età si colloca in una fascia più ampia, che va dai 46 ai 65 anni.

Con riguardo alla distribuzione delle domande per tipologia di cliente, si rileva che il 76% delle domande ricevute dal Servizio ha riguardato un cliente finale domestico e, distinguendo tra settori, il 60% delle domande ha interessato il settore elettrico (figura 3.6). Combinando tipologia cliente e settore, emerge una prevalenza della clientela domestica sia nell'elettrico (66%) che nel gas (91%). Il diverso peso dei clienti domestici sul totale dei clienti che accedono al Servizio nei due settori appare in linea con gli utilizzi prevalenti dell'energia elettrica e del gas.

**Fig. 3.6: Domande al Servizio Conciliazione suddivise per tipologia di cliente e settore (2017)**

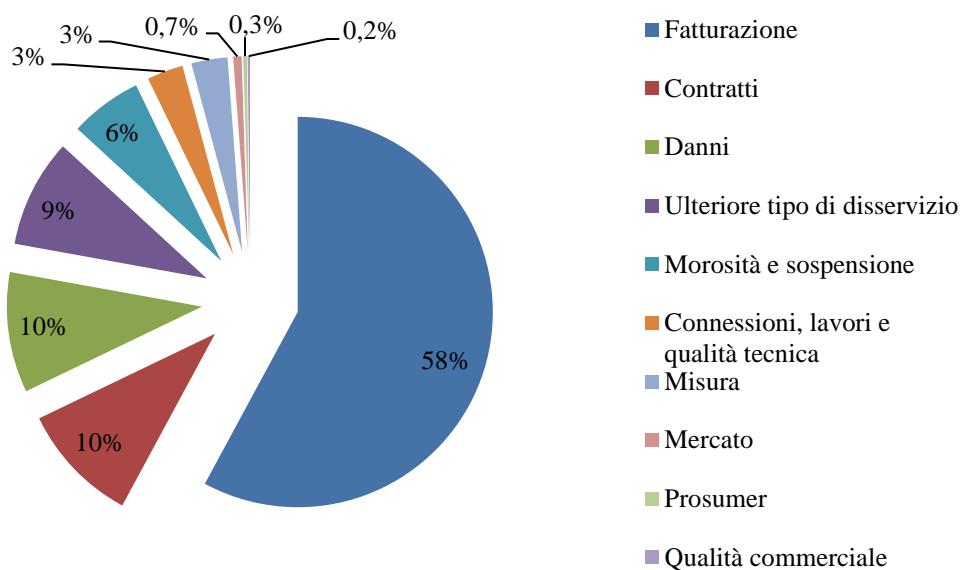


*Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Relativamente all'argomento delle controversie azionate dinanzi al Servizio Conciliazione (figura 3.7), in base alla classificazione di cui alla tabella 5 del TIQV, il 58% delle domande ha riguardato la fatturazione, seguono le problematiche legate ai "contratti" (10%) e ai "danni" (10%).

Appare opportuno precisare (e ciò vale anche per l'analoga elaborazione del successivo capitolo 3.3) che i valori relativi al campo "Argomenti" vanno considerati indicativi, in quanto, da un lato, dipendenti da chi compila il medesimo campo (il cliente/delegato, la segreteria di conciliazione o il conciliatore) e in quale momento della procedura (nel caso del Servizio Conciliazione, l'informazione è, ad oggi, resa dall'attivante all'interno della domanda di conciliazione); dall'altro, poiché più argomenti possono a volte essere complementari nell'ambito della stessa controversia (è il caso, ad esempio, della contestazione di un sollecito di pagamento/preavviso di costituzione in mora per un importo fatturato in bolletta e basato su consumi stimati, che potrebbe essere ascritto a "fatturazione" o a "misura" oppure ancora a "morosità e sospensione").

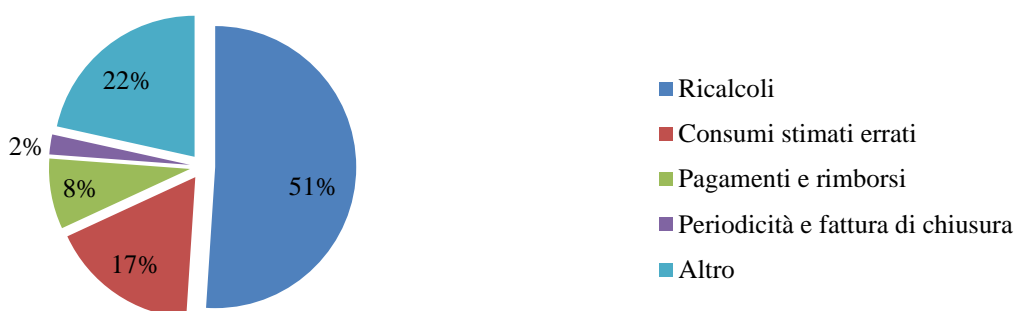
**Fig. 3.7: Argomenti delle controversie (2017)**



Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione

Sulla base di analisi condotte su un campione rappresentato da poco più di 7.200 procedure avviate nel 2017 e concluse con esito positivo o negativo, è emerso che, su 4.211 domande inerenti all'argomento fatturazione, il 51% ha riguardato, specificatamente, il tema dei "ricalcoli" dei consumi (figura 3.8).

**Fig. 3.8: Sub-argomenti controversie su "fatturazione" (2017)**



Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione

Fonte

Nel 59% dei casi il cliente finale ha dichiarato, in fase di attivazione della procedura, il valore della controversia e, di queste, l'81% reca un valore stimato inferiore a 5.000 euro<sup>54</sup>.

<sup>54</sup>Soglia degli *small claims* ex Regolamento (CE) n. 861/2007 dell'11 luglio 2007 e smi.. Con il citato Regolamento è stato istituito un procedimento europeo inteso a semplificare e accelerare i procedimenti e a ridurre le spese per i contenziosi relativi a controversie transfrontaliere di modesta entità, in materia civile o commerciale, ad eccezione di alcune materie individuate dallo stesso Regolamento, tra cui il contenzioso in materia fiscale. Tale procedimento costituisce per le parti un'alternativa (opzionale) ai procedimenti previsti dalla normativa vigente negli Stati membri e si applica quando almeno una delle parti ha domicilio o residenza abituale in un paese dell'UE diverso da quello dell'organo giurisdizionale adito. La sentenza emessa dall'organo giurisdizionale adito non può essere riesaminata nella sostanza nel Paese dell'UE dove è resa esecutiva.

### Esiti delle procedure e tempistiche

Il 76% delle domande pervenute al Servizio Conciliazione è stato ammesso alla procedura.

Per quanto riguarda i motivi di inammissibilità, più della metà (56%) corrisponde ai casi di mancato completamento della domanda da parte dell'attivante e di queste il 71% circa riguarda domande di conciliazione per controversie afferenti a clienti finali domestici; del restante 44%, in quasi un caso su due si è verificato il mancato rispetto dei termini (minimo 50 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta - e massimo-entro un anno dall'invio del reclamo) per la presentazione della domanda di conciliazione (figura 3.9).

**Fig. 3.9: Andamento delle domande presentate (2017)**



*Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Appare opportuno specificare che l'eventuale inammissibilità della domanda per mancata regolarizzazione o mancato rispetto dei termini di procedura non pregiudica la ripresentazione della stessa: al riguardo, si registra un tasso di riproposizione della domanda da parte del cliente finale pari al 39% nei casi di inammissibilità per mancata regolarizzazione, al 42% per i casi di mancato rispetto del termine minimo e al 24% nelle ipotesi di domanda non ammessa perché oltre l'anno dal reclamo (in quest'ultimo caso il cliente, per attivare il Servizio Conciliazione, deve ripresentare il reclamo al proprio operatore).

È possibile confrontare il dato relativo alle domande ammesse e non ammesse rispetto al totale delle domande per tipologia di cliente finale cui afferisce la controversia, nonché in relazione alle domande presentate da ciascuna tipologia di attivante.

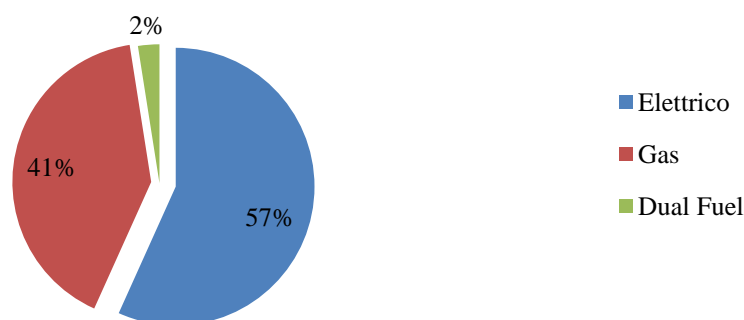
Sotto il primo profilo, considerate le circa 8.000 domande riguardanti i clienti domestici, il 78% è stato ammesso alla procedura; considerando, invece, le circa 2.500 domande relative ai clienti non domestici, la predetta percentuale è leggermente inferiore (71%).

Sotto il secondo profilo, si rileva che oltre un terzo (36%) delle domande di clienti in via diretta non è risultato ammissibile, a fronte di un 13% delle domande presentate dalle associazioni dei consumatori CNCU; per gli altri delegati, il dato oscilla fra il 21% delle altre associazioni dei consumatori, il 26% sia degli avvocati che delle persone fisiche diverse da figure professionali e associazioni e il 27% degli amministratori di condominio.

Con riferimento alle domande ammesse alla procedura (7.434, al netto delle domande ammesse rivolte direttamente ai distributori), nel 38% dei casi il venditore ha richiesto la convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico, per un totale di 88 distributori coinvolti; di queste (figura 3.10), il 57% ha riguardato procedure attivate nel settore elettrico, il 41% nel settore gas e il 2% nel settore *dual fuel* (si registrano anche 3 casi di intervento per domande attivate nei confronti di un *prosumer*). Nel 65% dei casi le suddette procedure si sono

concluse positivamente, ovvero sia con accordo tra le parti (cliente e venditore). Nella quasi totalità dei casi (90%) tale convocazione ha riguardato prevalentemente 10 maggiori distributori.

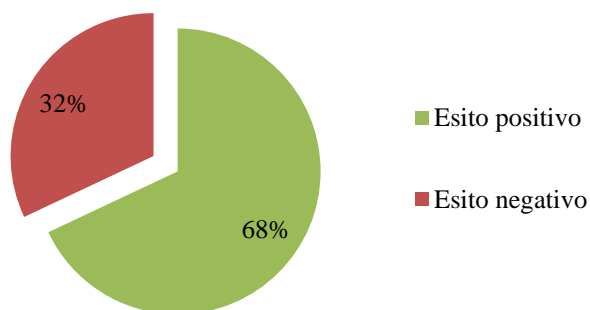
**Fig. 3.10: Richiesta di ausilio tecnico del distributore per settore (2017)**



*Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Per quanto riguarda gli esiti delle procedure (figura 3.11), il tasso di accordo complessivo, sulle quasi 8.000 procedure avviate nel 2017 e concluse, è risultato pari al 68% (al netto delle procedure rinunciate, che ammontano a circa l'1% delle ammesse).

**Fig. 3.11: Esiti procedure concluse presso il Servizio Conciliazione (2017)**



*Fonte: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Guardando al totale degli esiti delle procedure concluse per singola tipologia di cliente finale e di attivante, emerge quanto segue.

Sul totale delle oltre 6.100 procedure concluse da clienti domestici (autonomamente o per mezzo di delegati), il tasso di accordo si attesta al 75,5%; relativamente ai non domestici, su un totale di più di 1.800 procedure, la percentuale di accordi è pari al 60%.

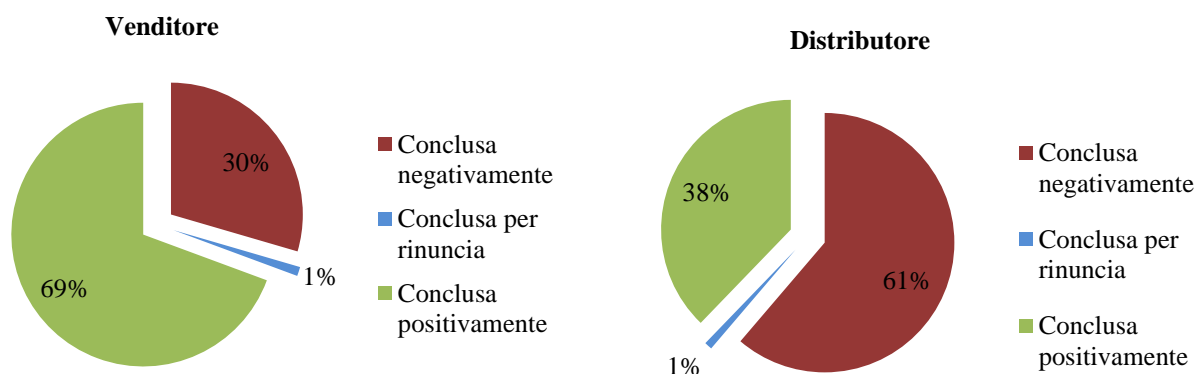
Le associazioni e i clienti in via diretta fanno registrare percentuali di accordo che oscillano fra l'81% delle associazioni CNCU e il 70% delle altre associazioni, passando per il 72% dei clienti in via diretta. Più bilanciata è invece la situazione per gli altri delegati: gli avvocati raggiungono accordi nel 46% dei casi, le persone fisiche non identificabili con figure professionali o associazioni e amministratori di condominio nel 55%.

Un ulteriore dettaglio degli esiti delle procedure per operatore coinvolto (figura 3.12) evidenzia che, su 7.410 domande presentate e ammesse al Servizio Conciliazione nei confronti del venditore, nel 69% dei casi la

procedura si è conclusa positivamente; inferiore è, invece, il tasso di accordo delle procedure attivate nei confronti del distributore (622), pari al 38%.

La “*compensation*” totale, data dalla somma algebrica del corrispettivo economico (anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) ottenuto da tutti i clienti che hanno sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione, supera nel 2017 i 3 milioni di euro.

**Fig. 3.12: Esiti delle procedure attivate dinanzi al Servizio Conciliazione per operatore coinvolto (2017)**



*Fonte dati: Elaborazione su dati Servizio Conciliazione*

Con riferimento alle procedure concluse con esito negativo, meno dell’1% è riconducibile a casi di mancata adesione dell’operatore alla procedura avviata. Al riguardo, con deliberazione 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com, è stato intimato un esercente che, sulla base delle informazioni trasmesse dal Servizio Conciliazione, si è reso sistematicamente inadempiente rispetto all’obbligo partecipativo alle procedure avviate dinanzi al Servizio.

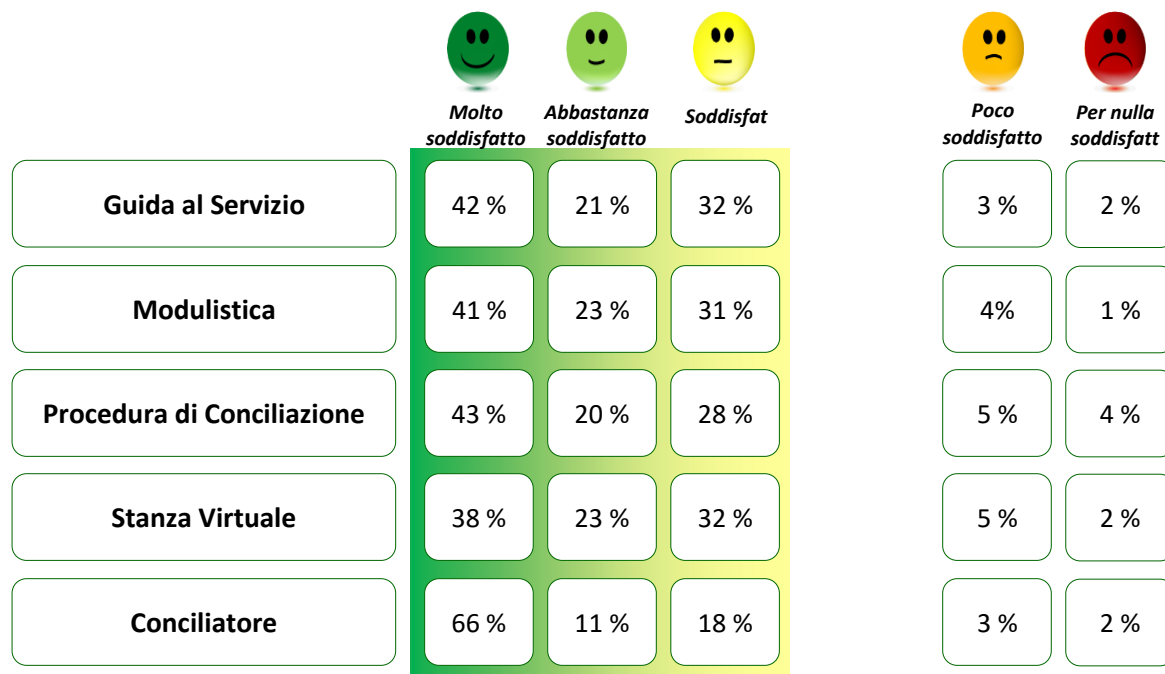
La durata media delle procedure concluse è pari a 45 giorni solari (46 per i casi di accordo, 42 per gli esiti negativi), con minimi di 6 giorni (casistica riconducibile alla procedura abbreviata per i casi di sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo all’operatore).

Infine, ai clienti finali che hanno concluso una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio è stato inviato un questionario perché potessero esprimere la loro valutazione sul servizio ottenuto, Tale questionario è stato compilato dal 23% dei predetti clienti, (1.805).

Il giudizio espresso dai clienti sul Servizio Conciliazione, su una scala che va da “non adeguato” a “ottimo”, riguarda vari aspetti della procedura, dall’attivazione dello strumento, con il relativo materiale di supporto (moduli, guide) allo svolgimento della procedura in stanza virtuale o in call conference, fino all’operato del conciliatore. Complessivamente, per l’anno 2017, i rispondenti esprimono una valutazione molto positiva. (figura 3.13).



**Fig. 3.13: Servizio Conciliazione – customer satisfaction (2017)**



Fonte dati: Servizio Conciliazione

### 3.3 Attività degli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità

#### Monitoraggio delle procedure gestite dagli organismi alternativi al servizio conciliazione ai sensi dell'articolo 14 del TICO

Al 31 dicembre 2017, compreso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, nell'Elenco ADR dell'Autorità risultavano iscritti 14 Organismi, di cui 5 di conciliazione paritetica, basati su appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita, e 8 Organismi di mediazione, come tali, iscritti anche nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e del decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180.

**Tab. 3.9: Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità al 31 dicembre 2017**

<b>ORGANISMO</b>	<b>DATA ISCRIZIONE E SETTORI</b>
<b>Servizio Conciliazione ARERA</b>	18/12/2015 energia elettrica e gas
<b>Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce SpA- Associazioni di consumatori</b>	11/01/2016 energia elettrica e gas
<b>Organismo ADR Edison Energia SpA - Associazioni dei consumatori CNCU</b>	12/02/2016 energia elettrica e gas
<b>Negoziante paritetica Enel</b>	03/03/2016 energia elettrica e gas
<b>Sicome SC - Organismo di mediazione (*)</b>	11/03/2016 energia elettrica e gas;
<b>Borlaw - Organismo di mediazione</b>	25/03/2016 energia elettrica e gas; 31/05/2016 energia elettrica, gas e servizi idrici
<b>Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato INMEDIAR - Organismo di mediazione</b>	03/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
<b>Organismo ADR A2A SpA - Associazioni dei consumatori</b>	24/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
<b>Organismo ADR Acea SpA - Associazioni dei consumatori</b>	24/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
<b>S.P.F. Mediazione Srl - Organismo di mediazione</b>	12/06/2017 energia elettrica e gas
<b>ADR Intesa Srl - Organismo di mediazione (*)</b>	12/06/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
<b>Equilibrium Srl - Organismo di mediazione</b>	12/06/2017 energia elettrica e gas
<b>AccademiADR - Organismo di mediazione</b>	03/11/2017 energia elettrica e gas
<b>Tota Consulting Srl - Organismo di mediazione (*)</b>	01/12/2017 energia elettrica e gas

(\*) Organismo iscritto in Elenco ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, della Disciplina Elenco ADR, secondo cui gli Organismi iscritti in elenchi tenuti da altre autorità competenti di cui all'articolo 141-octies, comma 1, del Codice del consumo, che intendono essere iscritti anche nell'Elenco ADR dell'Autorità, comunicano all'Autorità i riferimenti della precedente iscrizione, unitamente ad una dichiarazione con cui attestano lo svolgimento (o l'intenzione di svolgere) la propria attività di ADR anche nei settori di competenza dell'Autorità per i quali si richiede l'iscrizione (articolo 2, comma 2.2), nonché il rispetto di quanto prescritto dal citato articolo 3, comma 3.2, in tema di formazione specialistica.

La domanda di iscrizione di un Organismo nell'Elenco ADR dell'Autorità deve contenere tutte le informazioni di cui all'articolo 141-nonies, commi 1 e 3, del Codice del consumo<sup>55</sup>; inoltre, ai sensi dell'articolo 3, comma 3.2, della Disciplina Elenco ADR, l'Organismo deve anche attestare il possesso - da parte delle persone fisiche

<sup>55</sup> Si tratta, in sintesi, di: denominazione, informazioni di contatto e sito web dell'organismo; informazioni sulla struttura, sul finanziamento dell'organismo e sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie di cui si avvale; le norme procedurali; gli eventuali costi di attivazione; la lingua o le lingue con cui si attiva e si svolge la procedura; tipologie di controversie trattate ed eventuali motivi di rifiuto; dichiarazione di possedere i requisiti di qualità previsti dal d.lgs. 130/2015 (e trasfusi nel Codice del consumo). Gli organismi di conciliazione paritetica devono attestare requisiti aggiuntivi di terzietà di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo.

incaricate della risoluzione delle controversie nei settori di competenza dell'Autorità per i quali si richiede l'iscrizione - di un'adeguata formazione specifica in tali settori, analoga a quella in possesso dei conciliatori del Servizio, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore<sup>56</sup>.

L'iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità comporta l'adempimento di una serie di obblighi che riguardano, fra l'altro, la reportistica dell'attività svolta, da pubblicare annualmente sul sito *web* dell'organismo (articolo 141- quater, comma 2 del Codice del consumo) e da trasmettere all'Autorità con cadenza biennale (articolo 141- nonies, comma 4 del Codice del consumo). Anche sulla base di tale reportistica, l'Autorità effettua il monitoraggio dell'attività dei singoli Organismi e verifica il mantenimento dei requisiti attestati dagli stessi all'atto dell'iscrizione.

I contenuti della relazione annuale di attività e di quella "biennale", previsti dai pertinenti articoli del Codice del consumo, differiscono fra loro, seppur in minima parte. Tuttavia, al fine di garantire una continuità di rilevazione e permettere un confronto utile sull'andamento delle procedure ADR, in linea con gli adempimenti e le tempistiche di cui al presente Rapporto, si è ritenuto opportuno effettuare uno sforzo di armonizzazione, in chiave interpretativa, fra le due tipologie di relazione, in sostanza optando per una "annualizzazione" della relazione "biennale".

Pertanto, nell'ambito di specifiche comunicazioni inviate agli Organismi iscritti nel 2017 nell'Elenco, sono stati individuati i contenuti minimi delle relazioni da trasmettere ogni anno all'Autorità<sup>57</sup> e in una fase di prima attuazione, si è stabilito che la relazione in argomento sia inviata all'Autorità in forma libera. Per quanto concerne la pubblicazione sul sito *web* dell'Organismo, si è ritenuto di affidare all'Organismo medesimo la scelta delle relative modalità, purché coerenti con le finalità indicate dal Codice del consumo.

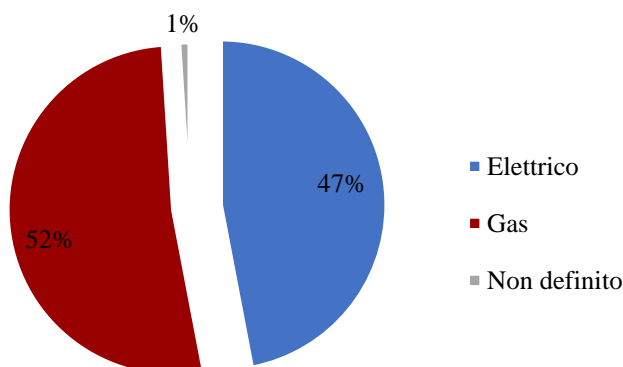
Il numero delle domande ricevute nel 2017 dagli Organismi ADR di cui alla precedente Tabella 3.9, ad esclusione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, è stato pari a 2.072 (figura 3.14), di cui 1.085 domande nel settore gas e 965 nel settore elettrico (nel medesimo periodo si registrano anche 4 domande *dual fuel* per un Organismo di conciliazione paritetica, 18 ricevute da due Organismi ADR trasversali di cui però non si conosce il dettaglio per settore).

---

<sup>56</sup> Sul sito *web* dell'Autorità sono state pubblicate apposite F.A.Q. volte a orientare gli Organismi all'atto dell'iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità. Con particolare riferimento alla formazione specifica dei conciliatori, è ivi indicato che, per ciascun conciliatore, debbano essere attestati: denominazione e contenuto didattico dei corsi o seminari; data in cui tali corsi o seminari si sono svolti; durata complessiva in ore della frequenza; soggetto erogatore. La domanda di iscrizione si intende presentata (e l'Organismo è iscritto) con riferimento ai settori per i quali sia stata attestata la formazione specifica e soltanto le persone fisiche con la specifica formazione potranno svolgere l'attività di incaricati della risoluzione delle controversie nei settori in argomento. Il requisito dell'aggiornamento formativo è assolto se il relativo corso o seminario è completato con esito positivo nel corso del 4° semestre solare successivo al semestre solare in cui si è svolta la precedente sessione di formazione o aggiornamento.

<sup>57</sup> Tali contenuti sono: domande pervenute (sia per controversie nazionali che, eventualmente, anche transfrontaliere) e, di queste, domande ammesse e non ammesse alla procedura, con relativo dettaglio delle cause di inammissibilità; classificazione delle domande per materia seguendo le categorie indicate nella Tabella 5 del TIQV; modalità con cui la domanda di conciliazione è stata presentata all'Organismo (es. piattaforma telematica, e-mail, posta, fax, ecc.); procedure concluse con accordo o senza accordo e procedure concluse in modo diverso dall'accordo o dal no accordo (es. rinuncia delle parti), procedure interrotte; durata media delle procedure e dettaglio relativo ai casi di proroga della durata delle procedure oltre il termine ordinario di conclusione delle stesse; dati e informazioni in merito alle eventuali procedure pendenti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello oggetto di rilevazione (per i soli Organismi ADR iscritti in Elenco in almeno due anni solari consecutivi); percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR; eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

**Fig. 3.14: Percentuale di domande ricevute per settore (2017)  
Organismi ADR iscritti in Elenco**



*Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2017*

Tali domande hanno riguardato esclusivamente controversie nazionali<sup>58</sup> e, nel 96% dei casi, sono state gestite da Organismi di conciliazione paritetica.

I principali argomenti oggetto delle procedure trattate (Fig 3.15), rispetto a quelli indicati nella Tabella 5 del TIQV, sono stati: “fatturazione” (55%); “morosità e sospensione” (22%), in particolare, nel settore gas; “contratti” (10%) e “misura” (6%).

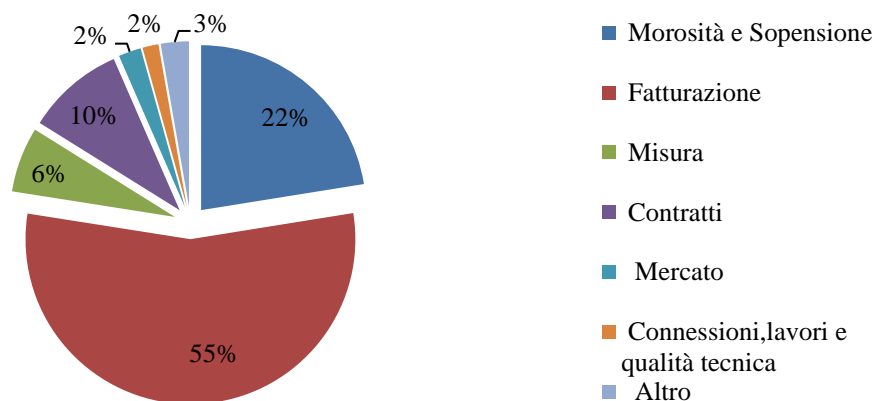
Complessivamente, gli Organismi non hanno dichiarato la presenza di cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e controparti commerciali o distributori. Tuttavia, i primi due Organismi per numero di domande di conciliazione in tema di “fatturazione” (64%) e di “morosità e sospensione” (88%) hanno evidenziato la ricorrenza del fenomeno dell’assenza prolungata di letture/autoletture nel settore del gas e dell’energia elettrica, con il rischio di elevati conguagli in bolletta.

L’81% delle domande ricevute è stato ammesso alla procedura. Il dato è positivo e potrebbe essere sintomatico, quanto alle procedure paritetiche, di un ampliamento delle casistiche oggetto di conciliazione la cui definizione è soggetta a negoziazione fra le parti del Protocollo e, lato cliente finale, di una maggiore chiarezza dei requisiti formali e sostanziali per l’accesso alle procedure, nonché di una semplificazione degli strumenti di accesso medesimi.

---

<sup>58</sup> In base alle informazioni e ai dati trasmessi dagli Organismi ADR iscritti in Elenco, risulta che, nel 2017, essi non siano stati destinatari di domande di conciliazione aventi ad oggetto controversie transfrontaliere.

**Fig. 3.15: Principali tematiche oggetto di attivazione della procedura (2017)  
Organismi ADR iscritti in Elenco**

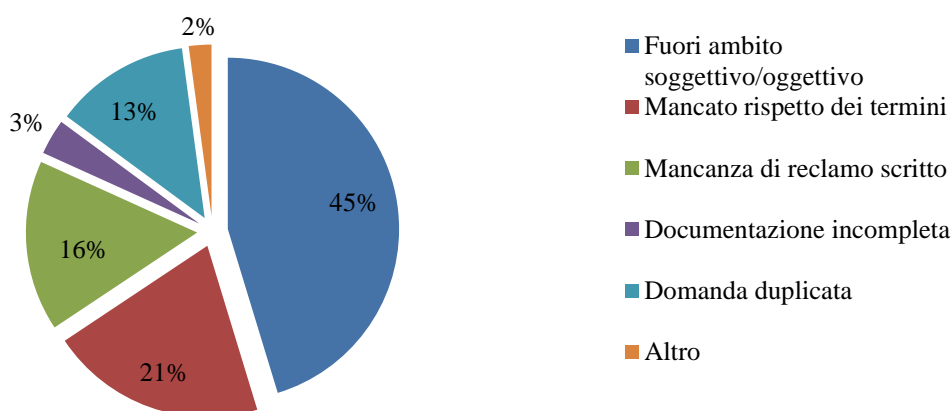


Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2017

Per quanto riguarda le modalità di accesso alla procedura, infatti, la maggior parte degli Organismi dichiara di aver adottato forme *online* di accesso (piattaforma telematica o email), eventualmente affiancate anche da canali tradizionali (es. fax).

In merito ai casi di inammissibilità delle domande di conciliazione, le varie casistiche riportate dagli Organismi ADR, in fase di elaborazione dei dati, sono state accorpate per omogeneità, perché, se da un lato è vero che i motivi di rifiuto sono stati standardizzati nel Codice del consumo, dall'altro, è altrettanto vero che tali motivi non appaiono esaustivi, considerato che ciascun Organismo ADR può, nel proprio regolamento di procedura, prevedere ulteriori cause di inammissibilità della domanda. Ciò premesso, le principali cause di inammissibilità (figura 3.16) riguardano: casi fuori ambito, sia soggettivo che oggettivo (45%), mancato rispetto dei termini (21%), la mancanza del reclamo scritto preventivamente inviato all'esercente (16%) e domanda duplicata (13%).

**Fig. 3.16: Principali motivi di inammissibilità della domanda (2017)  
Organismi ADR iscritti in Elenco**



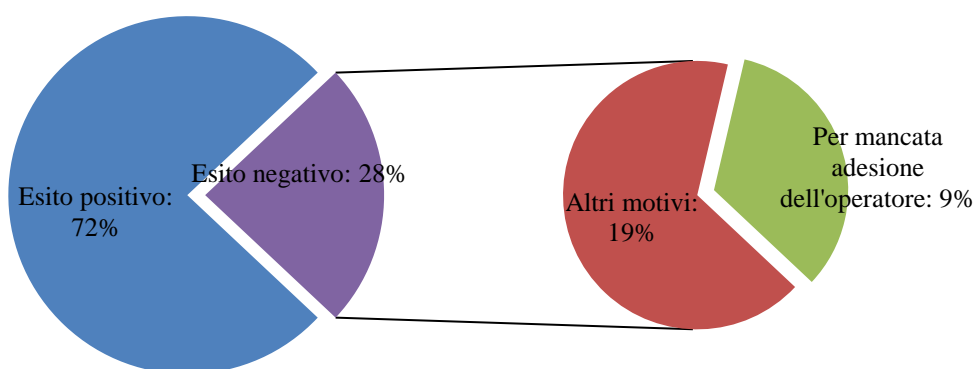
Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2017

I dati e le informazioni trasmessi dagli Organismi ADR iscritti in Elenco evidenziano un andamento positivo degli esiti delle procedure di conciliazione: il 72% delle procedure concluse (escluse quelle interrotte e rinunciate dal cliente) si è, infatti, chiuso con accordo delle parti, mentre il 28% senza accordo (figura 3.17).

Gli accordi raggiunti dagli Organismi ADR diversi dal Servizio Conciliazione sono riconducibili per il 99% agli Organismi ADR di conciliazione paritetica.

Tra le motivazioni di mancata conclusione con accordo si registra anche una percentuale dovuta alla mancata adesione dell'operatore alla procedura (33%). Tale casistica è imputabile esclusivamente agli Organismi ADR trasversali, poiché non sussiste dinanzi a tali Organismi un obbligo partecipativo della controparte, diversamente da quanto accade per le conciliazioni paritetiche ADR (obbligo assunto volontariamente dall'operatore che ha sottoscritto il protocollo).

**Fig. 3.17: Principali esiti delle procedure conciliative (2017)  
Organismi ADR iscritti in Elenco**



*Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2017*

La durata media delle procedure concluse, al netto delle procedure interrotte e rinunciate, è pari a 58 giorni solari: 60 giorni per i casi di accordo e 80 per gli esiti negativi<sup>59</sup>. In tutti i casi esaminati, i termini previsti dal Codice del consumo (90 giorni prorogabili per un massimo di altri 90 giorni) appaiono comunque rispettati.

Sul punto, con particolare riferimento agli Organismi ADR di conciliazione paritetica, dovrebbe aver influito anche la scelta degli Organismi medesimi di incentivare il ricorso a strumenti *online* di svolgimento delle procedure (prevalentemente, la conciliazione si svolge mediante scambio di email), nonché di efficientare, da un lato, l'operato della segreteria di conciliazione nell'istruttoria delle domande e nella convocazione dei relativi incontri; dall'altro lato, la fase di conclusione della procedura, in passato fortemente ancorata alla ricerca *ex post* del consenso del cliente alla proposta di accordo individuata dalla commissione di conciliazione, mentre, oggi, caratterizzata da un rafforzamento del ricorso a meccanismi di delega più stringenti alle associazioni dei consumatori che permettano la chiusura della procedura già in commissione conciliativa, nel quadro delle sopra citate tempistiche certe, di cui al Codice del consumo, per la conclusione della medesima.

---

<sup>59</sup> Il dato è puramente orientativo poiché non tutti gli Organismi hanno fornito dei dati e delle informazioni sui tempi medi per ogni periodo temporale di riferimento e per ogni settore.

## Appendice 1: Modalità di calcolo degli indicatori per i reclami e le richieste di informazione

Tabella 6 - Indicatori per tipologia di clienti domestici e altri usi alimentati in bassa tensione e bassa pressione (mercato libero)

Indicatore		Input utilizzato		Formula
ID Indicatore	Nome indicatore	ID Dato di base	Dato di base	
IRC	Indicatore di reclusità	RE/RG NE/NG	RE/RG: Numero di reclami scritti presentati dai clienti finali ricevuti nel mese  NE: Numero di clienti serviti alla fine del mese	$[S_{k=1}^{12} (RE_{ik} / NE_{ik})] * 100 / 12$ con $i=1,2,\dots,I$ esercenti la vendita e $k=1,2,\dots,12$ mesi.
IINFO	Indicatore di richiesta informazioni	IE/IG NE/NG	IE/IG: Numero di richieste scritte di informazioni presentate dai clienti finali ricevute nel mese  NE: Numero di clienti serviti alla fine del mese	$[S_{k=1}^{12} (IE_{ik} / NE_{ik})] * 100 / 12$ con $i=1,2,\dots,I$ esercenti la vendita e $k=1,2,\dots,12$ mesi.
ICRC	Indicatore di capacità di risposta reclami	QE/QG RE/RG	QE/QG: Numero di casi in cui la risposta al reclamo è stata fornita nel rispetto dello standard specifico nell'anno di riferimento  RE: Numero di reclami scritti presentati dai clienti finali ricevuti nell'anno di riferimento	$(\sum_{k=1}^{12} QE_{ik} / \sum_{k=1}^{12} RE_{ik}) * 100$
ICINFO	Indicatore di capacità di risposta richieste informazioni	SE/SG IE/IG	SE/SG: Numero di casi in cui la risposta alla richiesta scritta di informazioni è stata fornita nel rispetto dello standard generale nell'anno di riferimento  IE: Numero di richieste scritte di informazioni presentate dai clienti finali ricevute nell'anno di riferimento	$(\sum_{k=1}^{12} SE_{ik} / \sum_{k=1}^{12} IE_{ik}) * 100$

## Appendice 2: Indagine pilota sulla soddisfazione per le risposte scritte a reclami

### 1.L'indagine qualitativa sulle risposte ai reclami: obiettivi

- Ricostruire il vissuto esperienziale dei clienti che hanno presentato reclami scritti e ricevuto una risposta funzionale alla valutazione della qualità della risposta scritta ricevuta;
- individuare i principali fattori di qualità considerati dai clienti nella valutazione della risposta scritta ricevuta;
- realizzare una gerarchia di importanza di tali fattori di qualità per la risposta scritta al fine di attribuirne un peso di riferimento da utilizzare nella rilevazione quantitativa e l'elaborazione di indici sintetici di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI);
- verificare l'articolazione delle aspettative dei clienti e delle esperienze in relazione alle risposte ai reclami presentati.

### 2. Caratteristiche dell'indagine qualitativa

La fase qualitativa è stata condotta a partire dalla seconda metà del mese di luglio 2017 e si è conclusa nel mese di settembre 2017. Nel complesso le attività di rilevazione hanno comportato la realizzazione di:

- **focus groups** con clienti che hanno inoltrato reclami scritti ad aziende di vendita di energia elettrica e gas (2 a Roma, 1 a Torino, 1 a Napoli);
- **7 colloqui telefonici approfonditi** con clienti che non hanno potuto presenziare ai focus groups (3 a Milano, 2 a Roma, 2 a Napoli);
- **focus groups** con i funzionari dello sportello consumatori presso la sede dell'Acquirente Unico di Roma;
- **5 colloqui diretti** con appartenenti alle Associazioni dei consumatori (Milano, Bologna, Roma, Torino, Napoli).

I **risultati della fase qualitativa** sono stati utilizzati per la redazione e messa a punto definitiva del questionario e per una prima valutazione dei livelli di importanza dei fattori di qualità che sono stati sottoposti al giudizio dei clienti intervistati telefonicamente.

Il risultato di soddisfazione sui 7 fattori sottoposti nell'ambito dei focus ha dato i risultati presenti in tabella A1.



**Tab. A1 Fattori di qualità individuati nei focus group e ranking di importanza**

	<b>Focus Roma 1</b>	<b>Focus Roma 2</b>	<b>Focus Bologna</b>	<b>Focus Torino</b>	<b>Focus Napoli</b>	<b>Media</b>
La precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato	6	7	6	6	7	<b>6,4</b>
La chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto	5	4	7	7	4	<b>5,4</b>
La chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti	4	6	5	5	5	<b>5</b>
La comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta	7	5	4	3	3	<b>4,4</b>
Le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo	2	3	3	4	6	<b>3,6</b>
La precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo	3	2	2	2	2	<b>2,2</b>
La documentazione allegata	1	1	1	1	1	<b>1</b>

### 3. L'indagine quantitativa sulle risposte ai reclami

L'indagine quantitativa è stata condotta con metodo CATI (interviste telefoniche) e in modalità call back. Le interviste sono state complessivamente 1.014, e sono state realizzate tra il 3 e il 23 ottobre 2017.

Ai soggetti intervistati è stato sottoposto un questionario in cui in una prima parte introduttiva sono stati indagati i seguenti aspetti:

- **tempi di risposta percepiti** ai reclami presentati;
- **azioni realizzate dai clienti** precedentemente alla presentazione di un reclamo scritto;
- **motivi** dei reclami;
- **soddisfazione complessiva**;
- **motivi** principali di insoddisfazione;
- livelli di conoscenza relativamente alle **procedure conciliative e agli indennizzi** (ai soli insoddisfatti);
- rilevazione dei livelli di soddisfazione **su sette specifici fattori** di qualità percepita;
- indicazione dei diversi **livelli di importanza** degli specifici fattori.

Dal punto di vista metodologico l'indagine è stata utilizzata per valutare **l'adeguatezza delle numerosità e delle caratteristiche campionarie** e delle procedure di individuazione dei clienti da intervistare.

In particolare, per:

- verificare **i tassi di risposta dei clienti** alla richiesta di intervista anche al fine di valutare le numerosità necessarie per l'implementazione dell'indagine "a regime";

- il grado di **“freschezza”** del ricordo relativamente alla risposta scritta ricevuta da parte dei clienti e, conseguentemente, dell’adeguatezza e precisione dei giudizi espressi dai clienti nell’intervista;
- l’adeguatezza del **questionario** di rilevazione;
- l’implementazione e il **test delle procedure per la definizione dell’indice sintetico di soddisfazione (CSI)** e delle stime dell’errore campionario.

Nella tabella A2 sono evidenziate alcuni dati sulle caratteristiche delle liste fornite per azienda tra cui la numerosità delle liste fornite e il numero di interviste realizzate.

Trattandosi di metodologia call-back la persona intervistata è la persona che ha fatto il reclamo (quindi un cliente finale o il delegato che per lui ha gestito la pratica); è stato tentato un numero di contatti, con più tentativi, escludendo specifiche tipologie di rifiuto, tenendo conto che le liste aziendali sono state depurate dai clienti che non hanno dato il consenso e la disponibilità ad essere intervistati; le interviste sono state effettuate anche previo appuntamento, se il cliente lo ha preferito (soprattutto per la clientela non domestica).

**Tab. A2 Liste fornite e numero di interviste realizzate**

<b>Aziende partecipanti</b>	<b>Numerosità complessiva liste fornite</b>	<b>Numeri contattati</b>	<b>Interviste realizzate</b>	<b>Numeri errati</b>	<b>Rifiuti (non hanno voluto rispondere)</b>	<b>Nessun reclamo/risposta</b>	<b>Numeri contattati senza risposta</b>
<b>9</b>	<b>12.265</b>	<b>4.263</b>	<b>1.014</b>	<b>290</b>	<b>627</b>	<b>272</b>	<b>2.060</b>

### **Caratteristiche dei clienti intervistati**

Nella tabella A3 vengono forniti elementi sulla tipologia dei clienti intervistati, il ruolo dell’intervistato e le principali caratteristiche socio anagrafiche. Il campione è risultato composto dal 66% da uomini e 34% da donne; per quanto riguarda i titoli di studio il 26,4% ha la laurea, il 44,2% il diploma superiore, il 20,3% il diploma inferiore, a seguire il 2,8% con la licenza elementare. Per quanto riguarda la professione le frequenze più rilevanti sono state rilevate tra impiegati, quadri e insegnanti (26%), pensionati (23,3%), consulenti o libero professionisti 12,7%.

**Tab. A3 Caratteristiche sociodemografiche del campione**

<b>SESSO</b>	<b>%</b>
Uomo	65,9
Donna	34,1

<b>ETA'</b>	<b>%</b>
da 18 a 34 anni	8,6
da 35 a 44 anni	21,6
da 45 a 64 anni	40,1
65 e oltre	22,7
Non indica	7

<b>TITOLO DI STUDIO</b>	<b>%</b>
Laurea	26,4
Diploma superiore	44,2
Diploma inferiore	20,3
Licenza elementare/nessuna scuola	2,8
non indica	6,2

<b>PROFESSIONE</b>	<b>%</b>
Operaio	9,8
Impiegato/quadro/insegnante	26,9
Dirigente /imprenditore	3,7
Consulente/libero professionista	12,7
Commerciante Artigiano altro autonomo	5,3
Casalinga	6,6
Pensionato	23,3
Disoccupato	3,9
Altro	1,5
Non Indica	6,4

#### **4.L'indicatore di Soddisfazione ICS e metodologie di calcolo**

**L'indicatore di Soddisfazione ICS** è stato calcolato secondo la seguente procedura:

1. individuazione di 7 fattori di qualità percepita da sottoporre al giudizio degli intervistati unitamente a un giudizio generale "overall";

I 7 fattori di qualità percepita considerati nell'indagine pilota sono stati:

- la comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta;
- la precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo;
- la precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato;
- la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti;
- le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo;
- la documentazione allegata;
- la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto;

2. utilizzo di una metrica relativa su tre livelli base per la rilevazione dello stato di soddisfazione dell'intervistato sui singoli fattori di qualità percepita: peggiore rispetto alle aspettative; uguale rispetto alle aspettative; migliore rispetto alle aspettative;
3. determinazione di un peso per i singoli fattori, determinato con una specifica domanda che riflette l'importanza che esplicitamente i clienti annettono a ciascun fattore;
4. costruzione di un indicatore complessivo di soddisfazione, calcolato come media ponderata dei livelli di soddisfazione di ogni singolo fattore (dato dalla quota di intervistati che dichiarano di non avere percepito uno scarto negativo tra le proprie aspettative e quanto ricevuto) usando i pesi descritti;
5. valutazione ex post di una stima del margine di errore, determinato mediante una procedura statistica di bootstrap su 1000 campioni estratti con reimmissione a partire dal campione di indagine; il margine di errore è tanto maggiore quanto più elevata è la variabilità dell'indicatore in ciascun campione;
6. determinazione del valore dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS da utilizzare ai fini della graduatoria, come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

Per l'**attribuzione dei pesi** con cui i fattori contribuiscono all'indice sono stati testati due metodi:

- Il primo metodo attribuisce il peso in maniera implicita attraverso un coefficiente beta standardizzato calcolato con una regressione categorica (metodo attualmente utilizzato per l'indagine sui call center);
- Il secondo metodo attribuisce i pesi dei fattori in base alle preferenze esplicite dichiarate dagli intervistati.

Entrambi sono metodi validi ma il primo metodo avrebbe attribuito ai soli primi due fattori oltre il 66% dei pesi; mentre il secondo attribuisce il peso del 73% su più fattori. Dato che scopo dell'indice è invece quello di disporre di una misura di sintesi che permette di esprimere l'intero fenomeno osservato e di registrare nel corso del tempo il più possibile le variazioni dei diversi fattori monitorati (essendo correlato agli obiettivi di miglioramento rilevato dalle risposte) è più opportuno utilizzare il metodo che attribuisce i pesi in base alle preferenze esplicite espresse dagli intervistati.

Per la determinazione dell'ICS di ogni singola azienda è stato poi sottratto dalla media campionaria l'errore statistico calcolato attraverso le procedure di *bootstrap*.

### Il calcolo della stima dell'indice ICS

Il calcolo della stima dell'indice ICS è definito come segue:

Siano:

**c** il numero di fattori di soddisfazione,

**v** il numero di aziende di vendita oggetto d'indagine,

**n<sub>j</sub>** il numero di clienti intervistati della *j*-esima aziende di vendita (*j=1..v*),

**r<sub>ijk</sub>** la risposta sul livello di soddisfazione del *i*-esimo cliente del *j*-esimo fornitore per il *k*-esimo fattore (*i=1..n<sub>j</sub>*; *j=1..v*; *k=1..c*), con valore 1 = *inferiore alle aspettative*, 2 = *in linea con le aspettative* o 3 = *superiore alle aspettative*,

**s<sub>ijk</sub>** lo stato di soddisfazione del *i*-esimo cliente della *j*-esima azienda per il *k*-esimo fattore (*i=1..n<sub>j</sub>*; *j=1..v*; *k=1..c*): assume valori 1 se *r<sub>ijk</sub> = 2* o 3, e 0 altrimenti,

**w<sub>k</sub>** il peso del *k*-esimo fattore assegnato dai clienti (*k=1..c*), calcolato sulla base delle risposte alla domanda del questionario che chiede ai clienti stessi di indicare i tre fattori più importanti tra i 7 valutati.

allora 
$$n_{jk} = \sum_{i=1}^{n_j} n_{r_{ijk}}$$
 è la numerosità valida per la soddisfazione *j*-esima aziende di vendita per

il *k*-esimo fattore, e 
$$s_{jk} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} s_{ijk}}{n_{jk}}$$
 è la quota di clienti soddisfatti *j*-esima aziende di vendita per il

*k*-esimo fattore; quindi l'indice ICS della *j*-esima aziende di vendita si calcola come

$$ICS_j = \sum_{k=1}^c \frac{w_k}{\sum_{k=1}^c w_k} \cdot s_{jk} \cdot 100$$

### **Stima del margine di errore dell'indice ICS**

Per stimare il margine di errore unilatero sinistro dell'indice si procede ad effettuare simulazioni bootstrap. I risultati dell'applicazione del bootstrap ai dati dell'indagine pilota sono risultati in linea con le aspettative e indicano che lo stimatore dell'ICS non è distorto. Quale stima del margine di errore unilatero sinistro dell'indice si utilizza il 5° percentile della distribuzione bootstrap dell'indice ICS.

Più in dettaglio, per ciascuna azienda di vendita partecipante all'indagine vengono estratti dal campione della rilevazione 1.000 campioni di numerosità pari allo stesso, con re-immissione. Per ciascuno dei 1.000 campioni bootstrap viene calcolata la stima dell'indice ICS come descritto sopra, con i pesi determinati in base alle risposte dei clienti. Ordinando i 1.000 indici ICS così ottenuti in ordine ascendente, la stima ICS' corrisponderà' al 50° ICS.