

DCO 18/08

**QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI DI VENDITA
PER I CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

Documento per la consultazione emanato nell'ambito dei procedimenti avviati con la deliberazione 28 settembre 2006, n. 209/06 per quanto riguarda l'energia elettrica e con la deliberazione del 26 settembre 2007 n. 234/07 per quanto riguarda il gas

12 giugno 2008

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per rinnovare la regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di elettricità e gas, con particolare riferimento alla gestione dei reclami, alle richieste di fatturazione e gli obblighi di tempestività nell'inoltro al distributore delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale.

Le proposte tengono conto di:

- a) precedenti consultazioni (in particolare le prime proposte in tema di gestione dei reclami avanzate nel documento di consultazione n. 16/07 recante "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione 2008-2011");*
- b) effetti della regolazione vigente alla luce dei risultati che emergono, per entrambi i settori, dall'analisi dei dati di qualità commerciale relativi al 2007 per la vendita;*
- c) alcune evidenze circa le aspettative dei clienti finali raccolte tramite apposite indagini demoscopiche;*
- d) un confronto internazionale ("benchmarking") effettuato dalla Direzione strategie, studi e documentazione dell'Autorità, di cui si riporta non solo la sintesi ma anche gli elementi di dettaglio.*

Sono state inoltre tenute in considerazione le osservazioni pervenute ai documenti di consultazione 29 marzo 2007 atto. n. 15/07 e 15 febbraio 2008, n. DCO 1/08.

La presente consultazione persegue l'obiettivo di pervenire a un Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita comune a entrambi i settori, nel quale far confluire anche la regolazione della qualità dei servizi telefonici resi dai call center commerciali dei venditori (direttiva approvata con la deliberazione n. 139/07), e di rafforzare gli strumenti di pubblicazione comparativa delle performance dei venditori.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.

I soggetti interessati possono inviare osservazioni e proposte fino al 28 luglio 2008.
I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta:

***Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>***

INDICE

1	Introduzione e <i>executive summary</i>	4
PARTE I – La regolazione della qualità dei servizi di vendita		8
2	Contesto normativo attuale	8
3	Effetti della vigente regolazione della qualità del servizio di vendita	13
4	Evidenze emerse da indagini demoscopiche in tema di reclami e rettifiche di fatturazione	15
5	Benchmarking internazionale della regolazione della qualità della vendita	17
PARTE II – Proposte per il miglioramento della qualità dei servizi di vendita di energia		21
6	Obiettivi dell'intervento dell'Autorità	21
7	Reclami scritti e richieste scritte di informazione	22
	Differenziazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazione	24
	Procedure di presentazione dei reclami scritti	25
	Soggetti responsabili del trattamento del reclamo	26
	Contenuti minimi della risposta scritta motivata	27
	Procedure per le risposte telefoniche a reclami scritti	28
	Reclami presentati più volte o provenienti da una pluralità di soggetti	29
	Standard specifici per il tempo massimo di risposta ai reclami	30
	Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per la tempestività di risposta ai reclami scritti	32
	Standard generale per il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazione	34
8	Modifiche allo standard specifico per le rettifiche di fatturazione	34
	Nuovo standard generale “tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione”	34
	Modifiche allo standard specifico “tempo di rettifica di fatturazione”	36
	Nuovo standard specifico per i casi di “doppia fatturazione”	38
9	Tempestività per l'inoltro delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale	43
10	Pubblicazione comparativa e sistemi di punteggio delle <i>performance</i> dei venditori	46
APPENDICI		49
Appendice 1 - Dati comunicati dagli esercenti: elementi di dettaglio		50
Appendice 2 - Benchmarking internazionale: analisi di dettaglio		54
	1. Regno Unito	54
	2. Stati Uniti	59
	3. Australia	63
	4. Altri Paesi	68

1 Introduzione e *executive summary*

- 1.1 Il nuovo assetto della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas ha modificato le funzioni svolte dai soggetti che operano in questi settori, comportando una separazione tra le attività svolte e una più complessa articolazione dei rapporti e delle responsabilità tra l'impresa distributrice e l'esercente la vendita. L'evoluzione dell'assetto della vendita al dettaglio comporta la necessità di adeguare la regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita contemperando la tutela dei clienti finali e la promozione della concorrenza.
- 1.2 Un intervento di regolazione della qualità del servizio nel segmento della vendita, oggi totalmente liberalizzato, è giustificato sia dal grado di concorrenza del mercato non ancora sufficientemente sviluppato, sia dal fatto che il dispiegarsi della concorrenza nella vendita richiederà ancora tempo. L'intervento regolatorio è comunque limitato agli aspetti essenziali: le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione e l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale. In particolare per la risposta ai reclami dei clienti, i livelli di qualità dei principali venditori risultano ancora insoddisfacenti, come evidenziato dai dati relativi al 2007 e contenuti nell'Appendice 1.
- 1.3 Ulteriori esigenze da tenere presente sono la rimozione di ogni eventuale ostacolo agli operatori "nuovi entranti" nel mercato della vendita e la "convergenza" dell'attività di vendita al dettaglio tra i due settori dell'energia elettrica e del gas. Ci si deve aspettare che molti soggetti esercenti la vendita operino in entrambi i settori, o entrino in uno dei due settori operando già nell'altro, e che vengano anche sviluppate offerte di tipo *dual energy*. Di conseguenza, la regolazione della qualità del servizio di vendita dovrà essere da una parte rispettosa della varietà delle possibili strategie di offerta commerciale, e dall'altra dovrà evitare soluzioni ingiustificatamente diverse tra i due settori, dal momento che tali differenze comporterebbero costi per gli operatori che agiscono in entrambi i settori.
- 1.4 Questo documento per la consultazione si prefigge pertanto di affrontare le tematiche delineate, con l'obiettivo di pervenire, previa una eventuale seconda consultazione, a un provvedimento di riunificazione della regolazione della qualità commerciale per i due settori, sviluppando quanto già disposto dall'Autorità con la deliberazione n. 139/07 in tema di regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciale degli esercenti la vendita di energia elettrica e di gas. Il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: Testo integrato) potrebbe essere adottato entro l'anno 2008 con la previsione di entrata in vigore dal 2009, in corrispondenza dell'avvio del terzo periodo regolatorio per la qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.
- 1.5 Il presente documento per la consultazione, che si riferisce a entrambi i settori di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas, si colloca nei procedimenti avviati con la deliberazione 28 settembre 2006, n. 209/06 per quanto riguarda l'energia elettrica e con la deliberazione del 26 settembre 2007 n. 234/07 per quanto riguarda il gas. Entrambi i procedimenti sono inseriti nella sperimentazione triennale dell'Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR) agli effetti della deliberazione n. 203/05.

Struttura del documento

- 1.6 Il presente documento si articola in due parti:
- a) la parte I che illustra gli elementi principali della regolazione della qualità dei servizi di vendita, attualmente in vigore sia per il settore elettrico sia per il gas, i risultati conseguiti fino ad ora e una sintesi di indagini demoscopiche e del *benchmarking* internazionale sulla regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita dell'energia elettrica e del gas;
 - b) la parte II che illustra gli obiettivi che l'Autorità intende conseguire e le proposte in tema di regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas, tra cui la revisione delle disposizioni in tema di gestione dei reclami, di rettifiche di fatturazione, incluse alcune proposte in tema di doppia fatturazione, e un'analisi di opzioni alternative in tema di tempestività dei venditori nell'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti per lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale.
- 1.7 Il presente documento per la consultazione è completato inoltre da alcune appendici:
- a) l'appendice 1, contenente dati di dettaglio relativi ai livelli effettivi di tempestività e di rispetto degli standard di qualità commerciali in merito alla risposta ai reclami e alle rettifiche di fatturazione, comunicati dagli esercenti di vendita sia per il settore elettrico sia per il settore gas;
 - b) l'appendice 2 contenente informazioni di dettaglio del *benchmarking* internazionale sulla regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita dell'energia elettrica e del gas.

Executive summary

- 1.8 L'attuale regolazione della qualità del servizio di vendita (descritta nel capitolo 2) richiede alcune revisioni alla luce dell'esperienza attuativa (i cui risultati sono analizzati nel capitolo 3 e in maggior dettaglio nell'Appendice 1), di alcune evidenze emerse da indagini demoscopiche (capitolo 4) e dell'analisi di alcune esperienze internazionali (sintetizzata nel capitolo 5 e approfondita nell'Appendice 2), in particolare in tema di:
- a) gestione dei reclami dei clienti finali;
 - b) rettifiche di fatturazione;
 - c) tempestività dei venditori nell'inoltro ai distributori delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale di loro competenza.
- 1.9 Gli scopi delle proposte avanzate in questo documento sono molteplici: aumentare il livello di tutela dei clienti finali, migliorare i processi di gestione dei reclami, allineare la regolazione dei due settori e anche dare corpo alla previsione normativa, già vigente in entrambi i settori, secondo cui il venditore è l'interfaccia unica del "*customer care*" per i clienti finali (capitolo 6).
- 1.10 Per i reclami (capitolo 7), si propone di:
- a) distinguere tra reclami scritti e richieste scritte di informazione (attualmente accomunati da un unico standard generale di qualità, non associato a indennizzi automatici in caso di mancato rispetto) e prevedere che la distinzione sia operata dal venditore in base a criteri prudenziali (ovvero classificando la richiesta come "reclamo" in caso di dubbio);
 - b) prevedere un nuovo standard specifico in capo all'impresa distributrice, in tutti i casi in cui questa effettui le letture dei misuratori, applicabile ogni qualvolta il

venditore abbia l'esigenza di disporre della verifica di lettura del misuratore da parte del distributore per rispondere a reclami o richieste di verifica della fatturazione inoltrati da clienti finali;

- c) fissare alcuni requisiti in tema di contenuti minimi della risposte " motivate" ma al contempo prevedere, ai fini di snellimento del processo di gestione dei reclami, che il venditore possa fornire risposte telefoniche, purchè sia attivata la registrazione vocale (previa informativa al cliente e suo consenso) e purchè siano comunque rispettati i contenuti minimi previsti per la risposta "motivata";
- d) eliminare l'attuale standard generale di 20 giorni lavorativi per la risposta a reclami e introdurre due nuovi standard specifici: il primo, in capo ai venditori, prevede un tempo massimo di 20 giorni lavorativi per la risposta "motivata" del venditore al reclamo del cliente finale, inclusi i tempi per gli accertamenti o le risposte ai reclami tecnici da parte del distributore; il secondo, in capo al distributore, prevede un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per la risposta del distributore al venditore in merito al reclamo tecnico del cliente;
- e) associare a ciascuno dei due standard specifici indennizzi automatici, in linea di massima di uguale valore-base per entrambi gli standard, in modo separato, e una "escalation" in caso di mancata risposta o di risposta al reclamo non coerente con i requisiti minimi previsti;
- f) introdurre uno standard specifico di 5 giorni lavorativi per l'effettuazione della verifica della lettura del misuratore da parte del distributore, qualora ciò sia richiesto per il trattamento dei reclami o delle richieste di verifica della fatturazione, con un indennizzo pari a 30 euro, a carico del distributore, da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto;
- g) prevedere, per evitare abusi degli indennizzi, che ogni cliente finale possa avere diritto al massimo per due volte all'anno all'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo (da parte del venditore), e che gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta non si applichino ai casi di reclami massivi o presentati da una molteplicità di soggetti.

1.11 Per le richieste scritte di informazione rimarrebbe in vigore uno standard generale ma con tempi sensibilmente ridotti rispetto alla situazione attuale (5÷10 giorni lavorativi, da rispettare almeno nel 95% dei casi su base annua e per provincia qualora il venditore operi su più province).

1.12 Per la revisione dello standard "rettifica di fatturazione" (capitolo 8), si propone di:

- a) introdurre uno standard generale per la "risposta alle richieste di verifica della fatturazione" (richieste dei clienti finali che possono dare o meno luogo a rettifiche di fatturazione), allo scopo di assicurare che i clienti finali ricevano una risposta motivata alla loro richiesta di verifica entro tempi accettabili (tale standard sarebbe fissato in 20 giorni lavorativi e dovrebbe essere rispettato per almeno il 95% dei casi su base annua e per provincia qualora il venditore operi su più province);
- b) modificare la definizione di standard specifico per lo standard "tempo di rettifica di fatturazione" per i clienti finali BT domestici e non domestici, MT o BP con misuratore fino a G25 o G40, uniformandolo a 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione ed introducendo anche per i clienti finali del settore gas la possibilità di richiedere contestualmente la rateizzazione nei casi in cui ciò è previsto, come già stabilito per il settore elettrico;

- c) introdurre uno standard specifico per il “tempo di rettifica per doppia fatturazione” in seguito al cambio di venditore, associato a un indennizzo automatico graduabile secondo la reiterazione del comportamento, a carico del venditore responsabile della doppia fatturazione.
- 1.13 In tema di tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale di loro competenza (capitolo 9) si analizzano, in applicazione della metodologia di analisi di impatto della regolazione (AIR), 3 opzioni (inclusa l’opzione nulla), in modo da poter prendere una decisione circa l’opzione preferibile alla luce delle osservazioni e delle proposte alternative che verranno avanzate da tutti i soggetti interessati nel corso della presente consultazione.
- 1.14 Infine, per favorire la scelta consapevole del fornitore da parte dei clienti finali, si propone di sviluppare forme diverse e complementari di pubblicazione comparativa delle *performance* dei venditori (capitolo 10); tra queste forme, è possibile espandere il sistema di punteggi già introdotto per promuovere soluzioni di *best practice* nella gestione dei *call center* commerciali, individuando sistemi di assegnazione dei punteggi anche per aspetti di eccellenza nella gestione dei reclami.

PARTE I – La regolazione della qualità dei servizi di vendita

2 Contesto normativo attuale

- 2.1 Dal 1° luglio 2007 tutti i clienti possono acquistare l'energia elettrica e il gas (nel gas ciò era possibile già da prima) scegliendo liberamente il proprio venditore. Il nuovo assetto della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas ha modificato le funzioni svolte dai soggetti che operano nei settori dell'energia elettrica e il gas, in particolare comportando una separazione tra le attività di distribuzione e vendita (nel settore elettrico questo vale solo se il numero di punti di prelievo è maggiore di 100.000). Tali fatti aprono nuove prospettive per i clienti finali ma richiedono anche la necessità di adeguare l'articolazione dei rapporti e delle responsabilità tra l'impresa distributrice e l'esercente la vendita, nonché contemperare l'esigenza di consentire ai clienti scelte sempre più libere, consapevoli ed informate. La normativa che disciplina la materia in oggetto è illustrata nel presente capitolo in cui sono delineati i vincoli giuridici in ordine di fonte, che definiscono il contesto normativo in cui si colloca il documento e che sono stati considerati nella formulazione delle proposte.
- 2.2 La qualità del servizio di vendita è regolata attualmente:
- a) per il settore dell'energia elettrica, tramite le disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, Parte II (qualità commerciale) di cui alla deliberazione del 19 dicembre 2007 n. 333/07;
 - b) per il settore del gas, tramite le disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di cui alla deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni;
 - c) per entrambi i settori, relativamente alla qualità dei servizi telefonici, tramite la direttiva di cui alla deliberazione 18 giugno 2007, n. 139/07 (di seguito: deliberazione n. 139/07).
- 2.3 I due Testi integrati contengono alcune norme pressoché identiche; in particolare, sia i soggetti esercenti la vendita di energia elettrica sia quelli esercenti la vendita di gas sono tenuti:
- a) al rispetto di uno standard specifico di qualità commerciale relativo *al tempo massimo per le rettifiche di fatturazione* di importi già versati, soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente; lo standard specifico è fissato in 90 giorni solari per i clienti elettrici BT e per i clienti gas alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G25 e in 60 giorni solari per i clienti elettrici MT e per i clienti gas con gruppo di misura fino dalla classe G40;
 - b) al rispetto di uno standard generale di qualità commerciale relativo *al tempo massimo per la risposta a reclami e richieste di informazioni scritte*, fissato in 20 giorni lavorativi, da rispettare nel 90% dei casi per l'utenza gas in BP e per l'utenza elettrica domestica e nel 95% dei casi per l'utenza elettrica non domestica; il rispetto dello standard generale è verificato su base annua e, per gli esercenti operanti in più di una provincia, separatamente su base provinciale; il tempo è calcolato dal ricevimento del reclamo scritto (o della richiesta scritta di informazioni) e l'invio della risposta scritta motivata.

- 2.4 Inoltre, in entrambi i settori è previsto che il venditore svolga funzioni di *customer care* nei confronti dei piccoli clienti (clienti alimentati in bassa tensione per l'energia elettrica e clienti alimentati in bassa pressione per il gas). Ciò comporta che un cliente finale con contratto attivo debba inoltrare le proprie richieste per prestazioni commerciali (es. preventivazione, esecuzioni lavori, attivazioni e disattivazioni, verifiche tecniche, reclami) al proprio venditore, il quale ha l'obbligo di trasferirle tempestivamente al distributore qualora sia necessario in relazione alla specifica richiesta. Per il 2008, tale obbligo di tempestività è fissato in 3 giorni lavorativi per entrambi i settori. Per il 2009, per il settore elettrico è già previsto che l'obbligo di tempestività diventi più stringente, riducendosi a 2 giorni lavorativi.
- 2.5 Per quanto riguarda la qualità dei servizi telefonici, con la deliberazione n. 139/07 sono state introdotte le relative disposizioni che le imprese di vendita di entrambi i settori devono rispettare. La direttiva costituisce un primo tassello della regolazione delle prestazioni commerciali tipiche del servizio di vendita. Gli standard di qualità per i *call center* delle aziende di vendita costituiscono infatti una delle prime iniziative adottate dall'Autorità per agevolare la transizione verso la piena liberalizzazione della vendita anche sul mercato domestico e nel contempo promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti dalle imprese di vendita di energia, a partire dai *call center*, garantendo al tempo stesso alle imprese di vendita un adeguato livello di flessibilità nell'offerta del servizio, elemento essenziale per l'efficacia dell'apertura del mercato. Una parte innovativa del provvedimento prevede infatti la creazione di una "graduatoria" dei *call center*, stilata sulla base di caratteristiche ulteriori per stimolare la competizione tra i venditori di energia elettrica e di gas, con la pubblicazione semestrale tale da offrire ai clienti finali ulteriori informazioni per scegliere sul mercato il proprio fornitore di energia elettrica e gas. Scopo di tale regolazione è quello di fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico che è diventato oramai il mezzo principale di comunicazione.
- 2.6 I venditori sono inoltre soggetti a diverse disposizioni che incidono sui rapporti contrattuali con il cliente finale, ad esempio in materia di:
- a) regolazione dei rapporti contrattuali con i soggetti esercenti i servizi di distribuzione e di vendita (deliberazioni n. 200/99 per il settore elettrico e n. 229/01 per il settore gas); tali deliberazioni contengono norme essenziali in tema di fatturazione, di ricostruzione consumi, etc. che sono rilevanti ai fini della materia trattata in questo documento;
 - b) codici di condotta commerciale per la formulazione di offerte (deliberazioni n. 126/04 per il settore gas e n. 105/06 per il settore elettrico); tali codici contengono le disposizioni per garantire misure idonee a tutelare i clienti finali, prevedendo, in particolare, le regole generali di correttezza che gli esercenti l'attività di vendita di energia sono tenuti ad osservare nella promozione delle offerte contrattuali a clienti finali, le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali delle offerte che gli esercenti l'attività di vendita sono tenuti a rendere note ai clienti idonei prima della conclusione del contratto e le regole per garantire la chiarezza, la trasparenza di testi e condizioni contrattuali e la loro piena conoscenza;
 - c) trasparenza della fatturazione (deliberazione n. 152/06 per il settore elettrico e deliberazione n. 42/99 per il settore gas);

- d) disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 che stabilisce i tempi di preavviso (deliberazione n. 144/07);
- e) regole per il cambio di fornitore (*switching*), differenziate tra i due settori (deliberazione n. 138/04 per il settore gas e deliberazione ARG/elt n. 42/08 per il settore elettrico).
- 2.7 L'Autorità ritiene che tali disposizioni possano continuare a essere oggetto di provvedimenti distinti e non intende far confluire detti provvedimenti nel Testo integrato della qualità dei servizi di vendita oggetto della presente consultazione.
- 2.8 È opportuno inoltre richiamare la giurisprudenza formatasi a confermare la legittimazione dell'operato dell'Autorità rispetto all'opportunità di intervenire regolamentando un'attività libera qual è la vendita di energia; in tal senso è opportuno richiamare la sentenza del Consiglio di Stato n. 3352/06 in cui si sottolinea la perfetta compatibilità tra la liberalizzazione nel settore del gas e la regolazione dello stesso; inoltre, in tale sentenza si osserva che i poteri regolatori dell'Autorità si estendono fino a comprendere *“ogni segmento della filiera delle attività dei settori energetici”, “indipendentemente dal regime giuridico che caratterizza tali attività”,* non dovendosi attribuire alcuna portata riduttiva alle previsioni dettate dalla legge n. 239/04. Peraltro, in tale sentenza si riconosce chiaramente all'Autorità il *“potere-dovere di disporre tutte le misure volte a favorire l'affermarsi di un mercato caratterizzato da una effettiva concorrenza, anche nell'interesse dell'utenza, non solo con azioni repressive ex post, ma anche imponendo comportamenti che ex ante possano rimuovere o prevenire effetti distortivi”*. Già in precedenza, con riferimento specifico alla regolazione non tariffaria nella quale è compresa la determinazione di livelli specifici e generali di qualità e la determinazione di indennizzi automatici ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, il Tar Lombardia aveva riconosciuto, in via del tutto generale, il potere di regolazione non tariffaria che la legge riconosce all'Autorità, con riferimento ai servizi di pubblica utilità, anche nella ipotesi di attività liberalizzate (sentenza del TAR Lombardia del 2002, n° 5281 e sentenza del TAR Lombardia del 2005, n° 138), fermo restando il sindacato del giudice amministrativo sul rispetto dei limiti di proporzionalità e ragionevolezza.
- 2.9 Di seguito vengono richiamate alcune norme relative alla qualità del servizio di vendita che invece si differenziano tra servizio elettrico e servizio gas.

Settore elettrico

- 2.10 Come già accennato precedentemente, coerentemente con le previsioni della Direttiva europea 2003/54/CE (di seguito: la Direttiva), dal primo luglio 2007 tutti i clienti finali, inclusi i clienti domestici, hanno la facoltà di scegliere il proprio venditore di energia elettrica con cui stipulare contratti di fornitura di energia elettrica sul mercato libero. Il completamento del processo di liberalizzazione della vendita al dettaglio di energia elettrica ha pertanto portato all'estinzione del cosiddetto *“mercato vincolato”*, servito in precedenza dalle imprese di distribuzione o dalle società di vendita da queste costituite e controllate, in cui le forniture erano definite sulla base di tariffe determinate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- 2.11 La Direttiva è stata in parte recepita nell'ordinamento italiano in forza della legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito legge n. 125/07), modificando profondamente

l'assetto del mercato della vendita di energia elettrica al dettaglio. In questa modifica dell'assetto normativo, il legislatore ha introdotto forme di tutela per i clienti finali elettrici: da un lato ha istituito il cosiddetto "servizio di maggior tutela" per i clienti domestici e per le piccole imprese che non si rivolgono al mercato per cambiare operatore, prevedendone l'operatività sulla base di forniture standard garantite da società di vendita approvvigionate dall'Acquirente Unico; dall'altro, il cosiddetto "servizio di salvaguardia" per tutti i clienti elettrici (diversi da quelli che hanno diritto al maggior tutela) che dispone l'attivazione di una fornitura di ultima istanza laddove il cliente, per varie ragioni, possa non disporre di un fornitore. Il servizio di salvaguardia viene aggiudicato attraverso uno strumento di mercato, con procedure concorsuali articolate su aree territoriali.

- 2.12 Per quanto attiene le disposizioni sui servizi telefonici e l'informazione ai clienti finali in un regime liberalizzato giova sottolineare che con la delibera n. 272/07 *"Disposizioni urgenti per gli esercenti il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero e chiarimenti in merito all'applicabilità del diritto fisso di cui al decreto del Ministro dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato 19 luglio 1996"* sono stati fissati degli obblighi posti in capo agli esercenti il servizio di maggior tutela che prescrivono l'attivazione di misure atte a garantire la massima trasparenza nei rapporti con i clienti finali. In particolare per quanto riguarda i servizi telefonici, qualora il servizio telefonico commerciale sia reso attraverso un unico "numero verde", esso deve prevedere, al primo livello dell'albero fonico, un'opzione esplicita che consenta di scegliere tra servizio di maggior tutela e attività di vendita ai clienti del mercato libero; qualora il servizio telefonico commerciale consenta un contatto diretto con l'operatore, deve essere previsto un messaggio iniziale che chiarisca la possibilità di ottenere informazioni o presentare reclami sia per il servizio di maggior tutela che per l'attività di vendita ai clienti del mercato libero. Qualora il servizio telefonico preveda un numero dedicato al servizio di maggior tutela e un numero dedicato alla vendita ai clienti del mercato libero, il messaggio iniziale deve chiarire il servizio o l'attività per cui vengono fornite tali informazioni.
- 2.13 Con lo scopo di rafforzare la tutela dei clienti per gli aspetti di qualità commerciale, con la deliberazione n. 333/07 è stata modificata in modo significativo la disciplina degli indennizzi automatici. L'indennizzo, se dovuto, sarà aumentato in relazione al ritardo di esecuzione della prestazione rispetto allo standard. Per semplicità di applicazione sia per i clienti finali sia per gli operatori, l'aumento avverrà a scaglioni: per tempi multipli dello standard scatterà il raddoppio dell'indennizzo per prestazioni eseguite in un tempo superiore al doppio dello standard, ma inferiore al triplo; l'indennizzo sarà triplicato se la prestazione è eseguita in un tempo superiore al triplo. L'indennizzo deve essere comunque erogato, se dovuto, entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta; un ritardo nell'erogazione superiore ai 6 mesi comporta la triplicazione dell'ammontare dovuto. La nuova disciplina degli indennizzi automatici decorrerà dal 1° gennaio 2009, mentre per il 2008 si applicano le regole vigenti nel II periodo di regolazione di cui all'articolo 69 del precedente Testo integrato della qualità dei servizi elettrici (allegato A alla deliberazione n. 4/04).
- 2.14 Nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, sono state inoltre precisate le modalità per il trasferimento al cliente finale dell'indennizzo eventualmente dovuto dal distributore per mancato rispetto di standard di qualità relativi a prestazioni di

sua competenza. Gli indennizzi automatici sono corrisposti dal distributore al cliente finale tramite il venditore nei casi in cui la prestazione è stata richiesta dal venditore per conto del cliente finale; sono invece corrisposti dal distributore al cliente finale per le prestazioni richieste direttamente al distributore dal cliente finale. La corresponsione dell'indennizzo può avvenire con rimessa diretta (assegno o bonifico) o tramite detrazione nella prima fattura utile. I distributori devono corrispondere gli indennizzi ai venditori che hanno richiesto le prestazioni per conto dei clienti finali entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione o, al più tardi, a partire dal tempo triplo dello standard per le prestazioni non ancora eseguite fra lo standard, e il triplo dello standard. Il venditore quindi è coinvolto nel processo essendo tenuto a trasferire ai clienti finali gli indennizzi con la prima fatturazione utile. Anche nel caso in cui non venga eseguita la prestazione, entro il tempo triplo dello standard l'esercente calcola l'indennizzo dovuto (equivalente al triplo dell'indennizzo base); resta comunque inalterata la possibilità di addebito tramite rimessa diretta o prima fatturazione utile. La prima fatturazione utile o la data effettiva di pagamento non deve comunque avvenire in un tempo superiore a 75 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione (sono considerati 75 giorni solari poiché per la maggior parte dei clienti finali il ciclo di fatturazione è bimestrale).

- 2.15 Con la deliberazione n. 134/07 è stato istituito un elenco dei venditori di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione che mira a tenere i clienti costantemente informati sugli operatori presenti sul mercato e dotati di caratteristiche tecniche e di solidità finanziaria giudicate dall'Autorità sufficienti a garantire il soddisfacimento delle esigenze dei clienti. Aspetti contrattuali relativi al servizio di vendita sono contenuti nella deliberazione n. 156/07, recante il "*Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07*", come successivamente modificata e integrata (di seguito: TIV). Il cambio di fornitore (*switching*) è regolato dalla deliberazione ARG/elt 42/08 recante "*Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica) nei casi di successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o di attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato*".

Settore gas

- 2.16 Per quanto attiene la regolazione della qualità commerciale, il Testo integrato della qualità dei servizi gas relativo al periodo di regolazione 2005-2008 (deliberazione n. 168/04) aveva già tenuto conto del grado di avanzamento del processo di liberalizzazione per il settore gas e delle modifiche legislative intervenute al fine di attuare le necessarie separazioni tra la qualità commerciale relativa all'attività di distribuzione e quella relativa all'attività di vendita. Con la deliberazione n. 158/05 l'Autorità, al fine di rafforzare la tutela del cliente finale, ha introdotto nuovi obblighi di tempestività per i venditori di gas, interlocutori diretti dei clienti finali.
- 2.17 Con la deliberazione n. 234/07 è stato avviato il procedimento per la revisione della regolazione della qualità dei servizi gas per il terzo periodo di regolazione (2009-2012). All'interno di questo procedimento è stato pubblicato il documento per la

consultazione DCO 01/08 “*Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)*” nel quale l’Autorità ha confermato l’intenzione di far confluire la regolazione della qualità del servizio vendita del gas unitamente all’elettrico in un unico “Testo integrato della qualità dei servizi di vendita” che è l’oggetto del presente documento per la consultazione.

- 2.18 Infine, per quanto riguarda il settore del gas è in vigore la delibera n. 294/06 che reca “*Disposizioni in materia di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas*” emanata ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettere g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e che con riferimento agli scambi informativi tra gli operatori della distribuzione e della vendita ha determinato i primi standard di comunicazione tra gli operatori della vendita e della distribuzione nel settore del gas per le prestazioni di carattere commerciale. Con la pubblicazione del documento per la consultazione DCO 9/08 intitolato “*Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale - terza consultazione*” sono state formulate proposte per il completamento dello standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas naturale, finalizzate a definire, per quanto applicabile, modalità uniche ed accettabili sia per i venditori di gas che per i venditori di energia elettrica, perseguendo l’obiettivo di convergenza della regolazione della vendita di energia. Anche per tali disposizione l’Autorità ritiene che debbano continuare a formare oggetto di provvedimenti distinti e non intende pertanto far confluire detti provvedimenti nel Testo integrato della qualità dei servizi di vendita oggetto della presente consultazione.

3 Effetti della vigente regolazione della qualità del servizio di vendita

- 3.1 L’Autorità pubblica annualmente, nell’ambito della propria indagine sulla qualità del servizio, i tempi medi reali di effettuazione delle prestazioni, come dichiarati dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, sia per cause imputabili alla stessa impresa esercente che per cause di forza maggiore o di responsabilità di terzi).
- 3.2 Attualmente, come sopra accennato, in entrambi i settori il tempo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni scritte è regolato attraverso standard generali ed il monitoraggio è effettuato separatamente tra imprese di distribuzione, operatori di misura e venditori, in relazione alla materia oggetto del reclamo. Relativamente alle rettifiche di fatturazione è stato invece introdotto nel corso del 2004 uno standard specifico per ovviare alla scarsa incisività del precedente standard generale di mancato rispetto dei tempi.
- 3.3 Le tabelle 1 e 2 illustrano la situazione in tema di risposta ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione, rispettivamente per il settore elettrico e per quello del gas.
- 3.4 Dall’esame dei dati disponibili sui tempi di risposta ai reclami e alle richieste di informazione si rileva che su questo aspetto sono presenti delle criticità notevoli, diffuse in larga parte del Paese.

Tabella 1 - Reclami e richieste di informazioni scritti, anni 2006 e 2007, settore elettrico (clienti BT domestici e non domestici)

Risposta a reclami o richieste di informazioni scritti per l'attività di:	2006			2007		
	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Distribuzione e misura	38.273	22,01%	19,22	44.69	36,96%	53,87
Vendita	65.545	8,37%	9,02	63.53	16,38%	15,96
Totale	103.818			108.225		

Tabella 2 - Reclami e richieste di informazioni scritte, anni 2006 e 2007, settore gas (clienti finali alimentati in BP)

Reclami o richieste di informazioni scritti per l'attività di:	2006			2007		
	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo	N° annuo di richieste	% Fuori Standard	Tempo effettivo
Distribuzione e misura	6.722	7,57%	11,06	5.549	5,14%	9,21
Vendita	25.646	12,07%	13,63	36.642	13,35%	14,10
Totale	32.368			42.191		

3.5 In particolare, per quanto riguarda il settore elettrico, nel 2006 e nel 2007 non sono stati raggiunti gli standard relativi alla risposta ai reclami e alle richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione. La tabella 1 evidenzia che:

- a) i reclami e le richieste di informazioni scritti registrano nel complesso un aumento del 4% nell'anno 2007 rispetto all'anno precedente; in particolare si osserva un aumento in termini assoluti per l'attività di distribuzione e misura e una leggera flessione per l'attività di vendita;
- b) si registra una differenziazione dei tempi medi effettivi di risposta per le diverse attività; con un brusco aumento dei tempi medi effettivi per l'attività di distribuzione e misura, ben oltre il doppio dello standard previsto (tempo previsto dallo standard 20 giorni lavorativi); anche per l'attività di vendita si registra un aumento sostanziale dei tempi effettivi medi di risposta che si assestano comunque al di sotto dello standard;
- c) per entrambe le attività, la percentuale di casi fuori standard è molto elevata (lo standard generale prevede una percentuale minima di rispetto del 90% dei casi).

3.6 Per il settore elettrico, l'andamento particolarmente negativo dipende in modo essenziale dai dati di Enel distribuzione, che ha fornito all'Autorità elementi di dettaglio per illustrare le ragioni di tale andamento. Una sintesi degli elementi forniti da Enel distribuzione è contenuta nell'Appendice 1.

- 3.7 Per quanto riguarda il settore gas, nel 2006 e nel 2007 non sono stati raggiunti gli standard relativi alla risposta ai reclami e alle richieste di informazioni scritte per l'attività di vendita. La tabella 2 evidenzia che:
- i reclami e le richieste di informazioni scritti registrano un aumento del 43% nell'anno 2007 rispetto all'anno precedente per l'attività di vendita e una diminuzione del 17% per la distribuzione;
 - si registra una differenziazione dei tempi medi effettivi di risposta per le diverse attività, ma non così marcata come per il settore elettrico; i tempi effettivi medi di risposta sono pressoché invariati per quanto riguarda la vendita e in leggera diminuzione per la distribuzione e si assestano comunque al di sotto dello standard.
- 3.8 La tabella 3 illustra la situazione delle richieste di rettifica di fatturazione per entrambi i settori. In particolare, si evidenzia una notevole differenza in termini assoluti tra il numero di richieste di rettifica di fatturazione del settore gas e del settore elettrico. Il numero è inoltre in aumento nel settore elettrico ed in netta diminuzione nel settore gas. Anche i tempi effettivi di effettuazione della prestazione sono molto più elevati nel settore elettrico rispetto al settore gas (oltre il doppio).

Tabella 3 - Rettifiche di fatturazione di importi già versati; anni 2006 e 2007, settore elettrico (clienti BT domestici e non domestici) e settore gas (clienti alimentati in BP)

Rettifiche di fatturazione	2006			2007		
	N° annuo di richieste dei clienti	N° indennizzi erogati	Tempo medio effettivo	N° annuo di richieste dei clienti	N° indennizzi erogati	Tempo medio effettivo
Settore energia elettrica	11.453	515	46,65	13.239	898	53,85
Settore gas	129.319	1.897	15,88	88.939	1.016	22,93

- 3.9 In appendice 1 sono disponibili dati di maggior dettaglio relativi ai principali esercenti. Alcuni aspetti critici dell'attuale regolazione della risposta ai reclami scritti ed alle richieste scritte di informazione, sono rappresentati dalla presenza di esercenti che dichiarano di non ricevere alcun reclamo, o da dichiarazioni di tempi medi non sempre verosimili. L'Autorità ha già attivato controlli per verificare la veridicità dei dati forniti.

4 Evidenze emerse da indagini demoscopiche in tema di reclami e rettifiche di fatturazione

- 4.1 Le proposte avanzate in questo documento riguardano i settori dell'energia elettrica e del gas e tengono conto anche di alcuni elementi emersi da indagini demoscopiche.

- 4.2 In particolare, nell'ambito del processo per la revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il terzo periodo regolatorio, l'Autorità ha realizzato un'indagine demoscopica sulla qualità del servizio sui clienti domestici e non domestici del servizio elettrico finalizzata alla rilevazione delle aspettative e della conoscenza degli standard di qualità del servizio¹. L'indagine si è svolta nel corso del 2007 attraverso una fase qualitativa (con *focus group* di clienti domestici e interviste in profondità a clienti non domestici) e una fase quantitativa con interviste a due campioni rappresentativi, formati rispettivamente da 1.000 clienti domestici e 1.500 clienti non domestici.
- 4.3 Lo scopo di quest'analisi è stato quello di verificare il livello di conoscenza degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dello standard di qualità da parte del fornitore, nonché di misurare le aspettative della clientela riguardo alcuni standard. Per ciascuno degli standard analizzati è stato chiesto agli intervistati qual è il tempo atteso, cioè entro quanto tempo si aspettano realisticamente di ottenere il servizio oggetto dello standard, e qual è il tempo massimo accettabile, cioè il tempo oltre al quale ogni ulteriore ritardo diventerebbe per loro inaccettabile.
- 4.4 In particolare i principali risultati sulla conoscenza e aspettative dei clienti finali su alcuni standard di qualità commerciale sono i seguenti:
- a) conoscenza degli standard e degli indennizzi automatici: gli strumenti di tutela definiti dall'Autorità in caso di mancato rispetto degli standard di qualità sono conosciuti dal 19% dei clienti, sia per domestici sia per i non domestici; si sono riscontrate percentuali simili sia per clienti domestici che per clienti non domestici anche in termini di visibilità degli standard sulla bolletta: rispettivamente il 43% e il 40% dichiara di essersi accorto che una volta all'anno assieme alla bolletta vengono comunicate alcune informazioni sulla qualità del servizio;
 - b) reclami: negli ultimi 12 mesi dichiara di aver contattato il fornitore di energia elettrica per informazioni o reclami il 14% della clientela domestica e il 18% della clientela non domestica: la modalità di contatto nettamente più utilizzata è il contatto telefonico, ancora decisamente basso il livello di reclami effettuati via web; riguardo al tempo di risposta ai reclami, la clientela domestica ritiene che il fornitore dovrebbe rispondere a una sua richiesta di informazioni o reclamo scritto entro 7 giorni e pone come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni ulteriore ritardo verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 15 giorni; in questo caso i clienti non domestici sembrano essere più esigenti: il tempo atteso per la risposta è di 6 giorni e il tempo massimo accettabile è di 12 giorni (tabella 4);
 - c) fatturazioni errate: nel caso in cui il cliente paghi per errore una bolletta di importo superiore al dovuto, gli intervistati si aspettano che in 9-10 giorni il fornitore verifichi che la somma sia effettivamente sbagliata; il tempo massimo accettabile perché venga effettuato questo controllo è di 18 giorni per la clientela domestica e di 22 giorni per la clientela non domestica (tabella 5); se la fatturazione è effettivamente sbagliata, rispettivamente l'84% e l'85% è d'accordo che i soldi indebitamente pagati dal cliente finale vengano restituiti scalandoli dalla bolletta immediatamente successiva contro un 16% (domestici)

¹ L'Appendice 2 alla Relazione AIR della deliberazione n. 333/07 contiene un *executive summary* dei principali risultati della ricerca, ed è disponibile sul sito Internet dell'Autorità www.autorita.energia.it

e un 15% (non domestici) che preferirebbe un'altra modalità di rimborso, magari più veloce (assegno o bonifico bancario).

Tabella 4 - *Aspettative dei clienti per la risposta a reclami scritti o a richieste scritte di informazione (valori medi). Settore elettrico, indagine demoscopica 2007 (N: numerosità campionaria; campione stratificato per aree e ampiezza centri).*

	Clienti domestici (N=1.000)	Clienti non domestici (N=1.500)
Tempo atteso (valore medio)	Entro 7 giorni	Entro 6 giorni
Tempo massimo accettabile (valore medio)	Entro 15 giorni	Entro 12 giorni

BASE: tutti i clienti intervistati.

Tabella 5 - *Aspettative dei clienti per la risposta a richieste di verifica della fatturazione (valori medi per la risposta dell'esercente). Settore elettrico, indagine demoscopica 2007 (N: numerosità campionaria; campione stratificato per aree e ampiezza centri).*

	Clienti domestici (N=1.000)	Clienti non domestici (N=1.500)
Tempo atteso Valore medio	Entro 9 giorni	Entro 10 giorni
Tempo massimo accettabile Valore medio	Entro 18 giorni	Entro 22 giorni

BASE: tutti i clienti intervistati.

- 4.5 Un'analogia indagine demoscopica è in corso di realizzazione per il settore del gas, con la finalità di acquisire elementi sul gradimento dei servizi, la conoscenza e aspettative dei clienti finali sugli standard di qualità commerciale. Tra le caratteristiche peculiari dell'indagine in corso sul settore gas, è da segnalare che oltre al campione di famiglie utenti del servizio gas è stato indagato anche un campione di amministratori di condominio con più di 10 unità abitative, dal momento che queste figure professionali sono un'importante tipologia di clienti del servizio gas (per il riscaldamento centralizzato). Le disposizioni finali terranno conto dei risultati di questa indagine e degli ulteriori elementi che verranno raccolti nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 234/07.

5 Benchmarking internazionale della regolazione della qualità della vendita

- 5.1 Per predisporre le proposte in tema di regolazione della qualità della vendita sono stati esaminati preliminarmente gli aspetti principali della regolazione della qualità della vendita con riferimento alle esperienze di alcuni paesi di lingua e cultura anglosassone, ovvero Regno Unito, Stati Uniti e Australia (vedi analisi di dettaglio in appendice 2). Alcuni brevi cenni sono forniti anche per altri paesi quali l'Austria, la Danimarca, la Svezia, il Portogallo e la Turchia. Tutti questi paesi da alcuni anni

hanno liberalizzato, in forma parziale o completa, il segmento della vendita di energia elettrica e gas. Nei nuovi contesti di mercato lo sforzo dei soggetti regolatori (autorità amministrative indipendenti, ministeri, agenzie di tutela del consumatore, ecc.) è quello di evitare che lo sviluppo di innovative proposte commerciali da parte degli operatori si traduca in una minore tutela dei clienti finali, specialmente per quanto riguarda le categorie più vulnerabili. Particolare attenzione viene data alle informazioni che devono essere fornite al cliente affinché possa esercitare i propri diritti. Anche in uno dei paesi più avanzati sul fronte della liberalizzazione, il Regno Unito, sono state recentemente introdotte nuove disposizioni di legge volte a rafforzare la tutela del consumatore.

Contatti commerciali e servizi telefonici

- 5.2 Nella maggior parte dei paesi considerati la normativa (es: norme sulle licenze di vendita, condizioni contrattuali minime o codici di condotta) impone all'operatore l'obbligo di indicare nel contratto, o in bolletta, le modalità con cui il cliente può contattarlo per avere informazioni, inoltrare reclami, ecc. In alcuni paesi (Australia, Portogallo) è previsto uno standard per i servizi telefonici mentre in altri vi è solo l'obbligo di attivare servizi di assistenza al cliente durante i giorni lavorativi (alcuni Stati degli Stati Uniti, Turchia). Molte autorità di regolazione pubblicano sul proprio sito le anagrafiche dei venditori/distributori con tutte le informazioni necessarie per consentire ai clienti di contattare agevolmente il proprio fornitore.

Gestione dei reclami

- 5.3 Nel Regno Unito, con la revisione delle norme sulla licenza di vendita, il vecchio *code of practise*, che gli operatori dovevano predisporre per la gestione dei diversi tipi di reclamo con relativa tempistica e che era soggetto all'approvazione del Regolatore, è stato sostituito da una norma che impone semplicemente l'obbligo di informare i clienti sull'esistenza di una procedura, prevista dall'operatore stesso, per la gestione dei reclami.
- 5.4 Tuttavia, in seguito ad una nuova disposizione di legge che ha decretato, a partire dall'ottobre 2008, l'abolizione dell'agenzia settoriale di tutela dei consumatori (*Energywatch*) ed il rafforzamento di altre due agenzie preposte alla tutela del consumatore (*National Consumer Council e Consumer Direct*), tutta la materia relativa alla gestione dei reclami e alla risoluzione delle controversie tra operatori e clienti è in via di revisione. La legge ha assegnato ad *Ofgem* il compito di definire un nuovo standard per la gestione dei reclami. In esito al processo di consultazione il regolatore inglese ha proposto pertanto, in data 9 aprile 2008, la nuova disciplina che dovrebbe comportare l'abrogazione delle disposizioni sulla gestione dei reclami contenute nelle licenze di vendita e l'introduzione di obblighi più stringenti in capo agli operatori (venditori/distributori). Inoltre il 1 aprile 2008 è entrato in vigore un nuovo standard specifico per la gestione dei reclami indirizzati ai distributori gas e relativi alle attività di propria competenza.
- 5.5 Per quanto riguarda gli Stati Uniti, nella maggior parte degli Stati le norme sulla licenza di vendita o gli standard contrattuali prevedono che il venditore fornisca ai clienti tutte le informazioni circa le modalità di presentazione e di gestione dei reclami. Salvo qualche eccezione (es: nello stato del Texas) non sono previsti

termini temporali per l'invio di una risposta al reclamo del cliente. Normalmente l'interfaccia del cliente finale è il venditore che dovrà quindi farsi carico di contattare il distributore qualora il problema segnalato dal cliente riguardi anche l'attività di distribuzione. In alcuni Stati l'agenzia locale di regolazione dei servizi pubblici raccoglie informazioni sulla performance dei diversi venditori e le pubblica sul proprio sito sotto forma di indicatori e scorecard.

- 5.6 In Australia, ogni operatore deve includere nella Carta del Consumatore la procedura adottata per la gestione dei reclami, che deve essere conforme all'*International and Australian Standard AS ISO 10002 – 2006* e al codice di vendita predisposto dal regolatore di ogni stato. In particolare, in tre Stati le norme prevedono che il cliente riceva una prima risposta al reclamo inoltrato al distributore o al fornitore entro 10 giorni lavorativi. La risoluzione del problema dovrà comunque essere comunicata al cliente nei successivi 20 giorni, pena il pagamento di un indennizzo di 20 dollari australiani (solitamente sotto forma di sconto nella bolletta del mese successivo). Qualora il reclamo inoltrato ad un venditore si riferisca anche all'attività di distribuzione, sarà cura del venditore coinvolgere quest'ultimo nella risoluzione del problema. Nello Stato *South Australia* è invece previsto uno standard generale sia per i reclami sia per le semplici richieste di informazioni, qualora siano presentate per iscritto. I venditori sono tenuti a fornire periodicamente all'autorità di regolazione territoriale informazioni sul numero di reclami ricevuti suddivisi per tipologia di reclamo (fatturazione, *marketing*, *switching*, altro), per settore (elettrico, gas, *dual fuel*) e per categoria d'utenza (clienti domestici e altri clienti). Anche i distributori sono soggetti all'obbligo di inviare statistiche (ma solo in forma aggregata) sui reclami ricevuti.
- 5.7 In Austria, Danimarca e Svezia non sono previsti obblighi di legge o standard per la gestione dei reclami. In Danimarca, tuttavia, molti operatori hanno aderito ad un accordo volontario per rispondere ai reclami della clientela entro 30 giorni. In Portogallo il codice della qualità prevede invece standard specifici per la gestione dei reclami: il termine per fornire una risposta scritta al cliente è di 15 e 20 giorni lavorativi, rispettivamente per il settore elettrico e il settore gas. Gli indennizzi in caso di mancato rispetto dello standard sono compresi tra 18 e 92 euro, a seconda della tipologia di cliente. In Turchia standard specifici di qualità (con indennizzi automatici) sono previsti solo per i distributori mentre i venditori hanno l'obbligo di fornire una risposta scritta entro 15 giorni lavorativi.
- 5.8 In Portogallo e in Danimarca l'interfaccia principale con il cliente finale è il venditore a cui spetta il compito di contattare anche il distributore in caso di reclami che vedano coinvolto anche quest'ultimo. In Austria, in Svezia e in Turchia il reclamo può essere rivolto ad entrambi gli operatori.

Risoluzione delle controversie

- 5.9 Nel Regno Unito, come già accennato, la materia è in via di revisione. Attualmente le norme in vigore prevedono che il cliente insoddisfatto della risposta ottenuta dall' esercente, in seguito alla presentazione di un reclamo, possa rivolgersi all'*Energywatch* (agenzia di emanazione pubblica). Nel 2006, le sei principali società di vendita, su richiesta del Regolatore, hanno istituito l'*Energy Supply Ombudsman*, un soggetto privato indipendente la cui missione è quella di dirimere le controversie tra clienti domestici e operatori, soprattutto per ciò che riguarda gli

errori di fatturazione e di switching. Con l'abolizione dell'*Energywatch*, disposta dalle legge *Consumers, Estate Agents and Redress (CEAR)* dello scorso anno, la tutela dei consumatori del settore energetico sarà garantita dalle attività svolte da altre due agenzie (*Consumer Direct e National Consumer Council*) e dalla nuova procedura per la risoluzione delle controversie, che sarà sviluppata dagli operatori conformemente ai criteri stabiliti da *Ofgem*, e che probabilmente porterà ad un rafforzamento dell'*Energy Supply Ombudsman* già esistente.

- 5.10 Negli Stati Uniti la procedura tipica per la gestione dei reclami e la risoluzione delle dispute prevede dapprima un duplice livello di intervento da parte dell'operatore (ufficio competente e supervisory review a livello del management). In caso di risposta insoddisfacente o mancata risoluzione del problema il cliente può rivolgersi all'agenzia statale per la regolazione dei pubblici servizi con un reclamo informale o formale. In questo secondo caso il reclamo attiva un procedimento di tipo giudiziario che prevede il coinvolgimento di un giudice amministrativo.
- 5.11 In Australia, quando il cliente non ottiene una risposta adeguata dall'operatore, può rivolgersi in seconda battuta all'Energy Ombudsman, se presente nello Stato, oppure all'agenzia locale di regolazione. In Austria e in Portogallo l'autorità di regolazione ha il compito di dirimere eventuali controversie tra clienti e operatori attraverso procedure di conciliazione e arbitrato. In Danimarca e in Svezia il cliente può invece rivolgersi ad apposite agenzie per la tutela del consumatore.

Errori di fatturazione e di switching

- 5.12 Nella maggior parte dei paesi considerati sono previste delle norme specifiche per evitare che il cliente finale, in caso di errore di fatturazione, paghi più del dovuto. In alcuni casi è previsto il pagamento di interessi sulla parte eccedente l'ammontare corretto. La procedura per la gestione dei reclami di questo tipo segue solitamente l'iter previsto per gli altri reclami.
- 5.13 In tutti i paesi considerati sono state adottate norme specifiche per gestire i problemi conseguenti al trasferimento per errore di un cliente da un fornitore ad un altro in assenza di un contratto valido (la fattispecie nella lingua inglese è nota come *erroneous transfer* o *slamming*). La fattispecie in senso stretto esclude i casi in cui il cliente abbia esercitato il diritto di recesso prima che il nuovo contratto cominci ad esplicare i suoi effetti.
- 5.14 Nel Regno Unito, il Regolatore e l'Energywatch hanno definito una procedura per risolvere il problema che consente al cliente domestico di contattare o il nuovo o il vecchio fornitore per poter ripristinare la situazione iniziale. E' previsto uno standard specifico a cui gli operatori possono aderire su base volontaria: nel caso la procedura non vada a buon fine entro il termine prestabilito il cliente riceve un indennizzo.
- 5.15 Negli Stati Uniti (in alcuni Stati) è previsto che, in caso di *erroneous transfer*, il cliente possa rivolgersi direttamente all'autorità di regolazione locale, anche senza avere interpellato l'operatore. In alcuni Stati sono stati introdotti termini temporali per indurre gli operatori a ripristinare la situazione antecedente l'errato trasferimento (es: nel Maine). In Australia (nello stato Victoria) sono previsti alcuni limiti temporali retrospettivi per poter annullare gli effetti di un trasferimento errato.

PARTE II – Proposte per il miglioramento della qualità dei servizi di vendita di energia

6 Obiettivi dell'intervento dell'Autorità

- 6.1 Gli obiettivi generali che si prefigge l'intervento dell'Autorità in merito alla regolazione della qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas a completamento delle disposizioni già adottate possono essere così illustrati:
- a) tutelare i diritti dei clienti finali, tenendo conto dell'assetto concorrenziale del servizio di vendita;
 - b) promuovere il miglioramento della qualità del servizio di vendita, non solo in termini di tempestività ma anche negli altri diversi aspetti qualitativi;
 - c) allineare la regolazione della qualità del servizio di vendita tra i settori dell'energia elettrica e gas con una regolazione comune, tenuto conto della convergenza in atto nell'attività di vendita (*dual fuel*).
- 6.2 Ulteriori obiettivi specifici dell'intervento possono essere identificati in:
- a) garantire efficacia alla regolazione della qualità del servizio in regime di separazione tra distributori e venditori;
 - b) migliorare la tempestività nella risposta ai reclami dei clienti da parte dei venditori, integrando la regolazione attualmente in vigore con ulteriori elementi per rendere più certo e trasparente il processo;
 - c) migliorare la tempestività in caso di richiesta da parte dei clienti finali di verifiche di fatturazione e nel caso in cui queste diano luogo a rettifiche l'esecuzione delle stesse entro tempi certi;
 - d) tutelare adeguatamente i clienti in caso di "doppia fatturazione" a seguito di un cambio di fornitore (*switching*);
 - e) garantire un celere inoltro ai distributori, da parte dei venditori, delle richieste di lavori o altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale pervenute dai clienti finali;
 - f) promuovere la scelta consapevole del proprio fornitore da parte dei clienti finali in entrambi i settori liberalizzati.
- 6.3 L'Autorità ritiene che le proposte avanzate in questo documento possono migliorare il rapporto tra i clienti finali e i loro fornitori. Bisogna infatti tenere conto che all'Autorità pervengono molte segnalazioni di esercenti che non hanno risposto al reclamo o rispondono in tempi che eccedono i tempi fissati. In questo quadro rientrano le proposte, che in virtù della completa apertura del mercato in entrambi i settori energetici, hanno l'obiettivo di regolare la qualità commerciale del servizio di vendita, armonizzando la disciplina dei settori elettrico e gas, come già avvenuto per la regolazione dei *call-center*.
- 6.4 In generale le proposte dell'Autorità, tenuto conto degli obiettivi illustrati al comma 6.1, mirano ad applicare una regolazione all'attività di vendita con un approccio flessibile, come già avvenuto per la regolazione dei *call center*.

7 Reclami scritti e richieste scritte di informazione

- 7.1 L’Autorità ritiene opportuno revisionare la regolazione relativa ai reclami e alle richieste di informazione ed introdurre una regolazione più articolata per quanto riguarda i reclami che gli esercenti ricevono dai clienti finali. L’Autorità mira a:
- a) rendere più certe e trasparenti le modalità di inoltro di un reclamo;
 - b) stimolare il miglioramento della tempestività della risposta;
 - c) migliorare la qualità della risposta fornita al cliente finale;
 - d) ridurre il numero dei reclami che vengono inoltrati agli esercenti.
- 7.2 Nel primo documento per la consultazione sulla qualità dei servizi elettrici per il III periodo di regolazione (atto n. 16/07), concernente “*Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione (2008-2011)*”, erano state indicate quattro opzioni alternative di regolazione dei reclami, partendo dall’ipotesi che l’attuale regolazione per standard generali non fosse sufficiente a fornire stimoli adeguati al miglioramento della qualità e tempestività della risposta.
- 7.3 In breve, le quattro ipotesi considerate erano le seguenti:
- a) nella prima opzione l’Autorità proponeva di mantenere la regolazione relativa alla tempestività di risposta per i reclami per standard generali, rafforzandola con la pubblicazione dei dati di tempestività di risposta ai reclami;
 - b) una seconda proposta prevedeva di introdurre una penalizzazione a carico dell’impresa di vendita per ogni reclamo in eccesso rispetto alla soglia fissata dallo standard generale illustrato al precedente punto a); la penalità sarebbe versata non ai singoli clienti interessati (in quanto si tratta di uno standard generale) ma a un fondo gestito presso la Cassa conguaglio del settore elettrico, destinato a interventi di miglioramento della qualità dei servizi elettrici;
 - c) una terza proposta prevedeva di affiancare alla regolazione per standard generali anche un nuovo standard specifico, che fissi il tempo massimo per la risposta ai reclami scritti, oltre il quale dovrà essere versato un indennizzo automatico ai clienti;
 - d) una quarta proposta prevedeva l’applicazione degli standard specifici illustrati al punto c) solo per gli operatori di vendita che per due anni consecutivi non abbiano rispettato lo standard generale; simmetricamente, ad un operatore che per due anni rispetta lo standard generale sarebbe concesso di non applicare più lo standard specifico, sempre prevedendo che possa essere corrisposta al massimo una volta all’anno per cliente.
- 7.4 Le osservazioni pervenute in esito al documento per la consultazione n. 16/07 avevano evidenziato posizioni differenti ed articolate sul rafforzamento della regolazione sui reclami che possono riassumersi in sintesi:
- a) una posizione critica degli operatori (in particolare Federutility, Acea e Acea Electrabel) sull’eventuale rafforzamento dell’attuale regolazione; tali operatori hanno richiesto di attendere l’attuazione della regolazione appena introdotta sui *call center* e la definizione dei flussi di informazioni tra gli operatori del settore elettrico per tenere conto anche delle modifiche di assetto del settore a seguito della liberalizzazione del mercato elettrico;
 - b) una posizione favorevole delle associazioni rappresentative dei consumatori intervenute nella consultazione (Confartigianato, Confindustria e Cittadinanza

Attiva) che hanno proposto di perseguire entrambe le proposte di cui alle lettere b) e c), prevedendo un abbassamento dei tempi massimi di risposta, ritenuti eccessivi (in proposito è stato segnalato che attualmente il regolatore britannico Ofgem prevede per le imprese di distribuzione un tempo massimo di risposta di 5 giorni con indennizzo automatico di 20 £; la disciplina è comunque in revisione); in particolare un'associazione di consumatori Cittadinanza Attiva ha denunciato, sulla base dei dati in suo possesso, "che nel 45% dei casi le aziende non forniscono alcuna risposta ai cittadini".

- 7.5 La proposta formulata nel presente documento tiene conto della valutazione delle opzioni alternative presentate, sia pure con riferimento al solo settore elettrico, nella precedente consultazione sopra richiamata. Alla luce di tale valutazione comparativa di opzioni, nel presente documento si propone di sviluppare l'opzione di cui al punto 7.3, lettera c), e quindi di introdurre per i reclami scritti un nuovo standard specifico, soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto, per la risposta ai reclami da parte degli esercenti. Tale proposta si rende necessaria, oltre che in relazione alle criticità evidenziate dai dati raccolti e alle evidenze emerse dalla indagini demoscopiche (vedi precedenti capitoli 3 e 4), anche in previsione del possibile aumento di reclami e istanze dei consumatori che in altri Paesi si è effettivamente verificato in concomitanza con la liberalizzazione del mercato.
- 7.6 Benché le proposte per la regolazione dei reclami avanzate in questo documento riguardino in primo luogo l'attività di vendita, tenuto conto che alcuni reclami possono investire anche aspetti del servizio legati all'attività di distribuzione e misura, l'attuazione di tali proposte potrebbe anche richiedere modifiche del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici approvato con la deliberazione n. 333/07 e del Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas che verrà emanato per il terzo periodo di regolazione al termine del procedimento avviato con la delibera n. 234/07.
- 7.7 L'introduzione di un nuovo standard specifico per la risposta ai reclami richiede di rivedere e analizzare diversi aspetti di dettaglio relativi alla gestione dei reclami:
- differenziazione degli indicatori di qualità tra richieste di informazione e reclami;
 - procedure di presentazione dei reclami;
 - soggetti responsabili del trattamento del reclamo;
 - contenuti minimi delle risposte scritte ai reclami ("risposte motivate");
 - procedure da seguire nel caso vengano fornite risposte telefoniche a reclami scritti;
 - modalità di gestione di reclami presentati più volte o riferiti a un medesimo evento;
 - introduzione di un nuovo standard specifico per la risposta ai reclami dei clienti finali;
 - definizione e "escalation" dell'indennizzo automatico dovuto ai clienti finali.
- Ognuno di questi aspetti è analizzato nel merito nei paragrafi seguenti di questo capitolo.
- 7.8 Il tema della garanzia di tempestività nella trasmissione delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti nel trattamento delle richieste dei clienti è trattato, in via più generale con riferimento a tutte le prestazioni soggette a standard di qualità commerciale, nel successivo capitolo 9.

- 7.9 Il tema della pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio di risposta ai reclami è trattato insieme agli altri aspetti di pubblicazione comparativa delle *performance* e delle offerte commerciali dei venditori nel successivo capitolo 10.
- 7.10 Nel riepilogare i richiami al contesto normativo in cui si inseriscono le proposte formulate nel documento, in tema di reclami sono state considerate anche le linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni previste dalla norma UNI 11002:2006, tenendo presente che tale norma è diretta alla certificazione volontaria e non ha carattere obbligatorio.

Differenziazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazione

- 7.11 La liberalizzazione del mercato retail induce a rivedere la scelta, operata in un contesto di mercato totalmente diverso, di applicare gli standard di qualità in modo indifferenziato tra reclami e richieste di informazione. Infatti, è ragionevole e auspicabile attendersi un aumento delle richieste di informazioni con l'apertura del mercato. Qualora non si procedesse a differenziare la rendicontazione tra le due fattispecie (reclami e richieste di informazione), la pubblicazione comparativa potrebbe avere un effetto contrario a quello auspicabile, in quanto il venditore che raccoglie maggiore interesse attraverso le proprie offerte sul mercato dovrebbe registrare un maggior numero di casi e quindi essere danneggiato nell'immagine in caso di pubblicazione indifferenziata dei dati tra richieste di informazione e reclami.
- 7.12 Per queste ragioni l'Autorità propone di differenziare gli indicatori di qualità tra richieste di informazioni e reclami scritti. Tuttavia è necessario che tale differenziazione avvenga con modalità certe e omogenee e rifletta il più possibile la natura delle richieste dei clienti. Di seguito si avanzano alcune proposte in materia di differenziazione dei reclami scritti dalle richieste scritte di informazione:
- a) la distinzione tra le richieste di informazioni e i reclami scritti sarà operata dagli esercenti di vendita in base a criteri prudenziali, per cui in generale, in caso di dubbio, l'esercente dovrà classificare la richiesta proveniente dal cliente come reclamo; di norma si considera una richiesta di informazione una comunicazione che sia tesa ad ottenere informazioni non collegabili ad un disservizio percepito, ma volta a dettagliare aspetti di una specifica prestazione o di un contratto non contestati.
 - b) per rendere più certa la classificazione delle prestazioni, i reclami scritti contenenti anche richieste di informazioni dovranno essere considerati come reclami scritti e sottoposti allo standard applicabile ai reclami;
 - c) in ogni caso, qualora la richiesta del cliente contenga la parola "reclamo", in qualunque posizione, essa andrà classificata come tale;
 - d) potranno essere classificate come "richieste scritte di informazioni" le "segnalazioni" di cittadini per es. per stato inadeguato dei cantieri di scavo stradale o degli impianti, solo qualora tali "segnalazioni" non giungano da clienti direttamente interessati, per la propria fornitura, allo stato di tali cantieri o impianti;
 - e) infine, in caso di erronea classificazione (a seguito di controlli o di segnalazione all'Autorità), e qualora non sia stata data una risposta esauriente nei termini previsti per i reclami, si applicherà l'indennizzo previsto per lo standard specifico dei reclami.

Spunti per la consultazione: differenziazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazione

- Q.1** *Si ritiene opportuno differenziare gli indicatori di qualità tra reclami scritti e richieste scritte di informazione, alla luce della proposta di introduzione di standard specifici per i soli reclami scritti, contenuta nel seguito del documento?*
- Q.2** *Si ritiene opportuno individuare altri criteri applicabili per distinguere un reclamo da una richiesta di informazione diversi da quelli proposti?*
- Q.3** *Si ritiene opportuno differenziare i recapiti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione in base ai criteri indicati? Se no, per quali motivazioni? Quali criteri alternativi si suggeriscono?*

Procedure di presentazione dei reclami scritti

- 7.13 Per quanto riguarda la presentazione dei reclami da parte dei clienti finali attualmente le modalità sono definite dalle deliberazioni n. 200/99 e n. 229/01, mentre la deliberazione n. 152/06 impone di indicare nella bolletta il recapito per l'invio del reclamo. Inoltre, il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede che gli esercenti di distribuzione e di vendita debbano rendere disponibile, tramite il proprio sito internet, un modulo scaricabile in formato elettronico per l'inoltro di reclami, con alcune caratteristiche minime.
- 7.14 Alla luce dell'esperienza attuativa, l'Autorità propone di:
- a) integrare le disposizioni vigenti con disposizioni relative alle procedure di presentazione dei reclami per rendere più certo e trasparente il processo di risposta ai medesimi;
 - b) individuare chiaramente il recapito a cui il cliente deve inoltrare i reclami.
- 7.15 Tenendo conto dell'analisi svolta nel documento per la consultazione del 30 novembre 2007 (atto n. 48/07) in tema di "*Commercializzazione di energia elettrica e gas naturale nei mercati al dettaglio. Orientamenti in tema di prezzi di commercializzazione nella vendita nell'ambito dei servizi di tutela e della remunerazione delle attività di commercializzazione nei medesimi servizi*", che individua nel mercato della vendita al dettaglio, per i clienti finali di piccola dimensione, un'unica interfaccia, consentendo vantaggi in termini di rapporti più chiari e meglio definiti, si propone in primo luogo che i clienti finali alimentati in bassa tensione e in bassa pressione, che per il settore gas coincidono per la maggior parte con i clienti finali domestici, inoltri i reclami scritti unicamente attraverso il proprio venditore.
- 7.16 Al fine di semplificare i rapporti con i clienti si intende introdurre, pur con la dovuta gradualità, l'obbligo per tutti i venditori di indicare un recapito a cui devono essere indirizzati i reclami scritti, pubblicizzandolo in maniera chiara ed inequivocabile sulle bollette e sul proprio sito internet. L'esercente di vendita potrebbe indicare recapiti diversi solo per casi specifici e per pratiche già avviate con comunicazione diretta esclusivamente al cliente finale interessato. Gli esercenti che lo volessero potrebbero indicare più recapiti per l'inoltro dei reclami. L'esercente inoltre si dovrà impegnare a reindirizzare sollecitamente all'indirizzo unico le richieste che dovessero pervenire ad altri indirizzi, nel caso di errori dei clienti che

impropriamente inoltrano reclami ad altri indirizzi. In tali casi, l'indicatore decorrerà dalla ricezione del reclamo scritto al recapito ufficiale.

- 7.17 L'Autorità sottolinea inoltre che l'accesso al processo di trattamento dei reclami deve essere gratuito per il cliente; pertanto non è consentito l'utilizzo di numeri telefonici a pagamento o altre forme di inoltro di reclami che possano dare luogo a costi ulteriori per i clienti.

Spunti per la consultazione: procedure di presentazione dei reclami scritti

Q.4 *Si ritiene opportuno che venga definito in modo univoco il recapito per l'invio dei reclami?*

Q.5 *Si ritiene debbano essere previsti dei tempi massimi di reinoltro nel caso di reclami inviati a indirizzi diversi da quello unico, oltre i quali comunque decorre il tempo per la risposta?*

Soggetti responsabili del trattamento del reclamo

- 7.18 Una volta definito che il soggetto a cui il cliente finale deve inoltrare il reclamo è l'esercente di vendita, ne consegue che il venditore è il soggetto tenuto a fornire la risposta al cliente finale, anche qualora il trattamento del reclamo comporti il coinvolgimento del distributore.

- 7.19 In particolare, nei casi in cui il trattamento dei reclami comporti anche attività di competenza del distributore (es. fattura contestata per presunta errata lettura), si propone che sia il venditore a chiedere al distributore informazioni relative alla sua competenza; il distributore invierà a sua volta le informazioni al venditore entro un tempo massimo, in modo che il venditore possa rispondere al cliente finale eseguendo le attività di propria competenza.

- 7.20 Come verrà illustrato in maggior dettaglio nel seguito del presente capitolo, ogni qualvolta il venditore abbia l'esigenza di disporre della verifica di lettura del misuratore da parte del distributore per il trattamento di reclami o di richieste di verifica della fatturazione, il tempo per la risposta al reclamo da parte del venditore *non* verrà sospeso; l'Autorità intende perciò introdurre uno standard specifico per l'effettuazione della verifica della lettura del misuratore e il distributore dovrà registrare l'attività svolta come una prestazione di sua competenza; allo standard specifico di 5 giorni lavorativi si propone di associare un indennizzo pari a 30 euro, a carico del distributore, da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto. Detto standard non si applica, ovviamente, quando l'attività di lettura non sia svolta dall'impresa distributrice (per es. nel settore gas può essere svolta dal venditore).

Spunti per la consultazione: soggetti responsabili del trattamento del reclamo

Q.6 *Si condivide la proposta dell'Autorità di introdurre uno standard specifico per la verifica della lettura del misuratore nei casi in cui ciò sia richiesta per il trattamento di un reclamo o di una richiesta di verifica della fatturazione?*

Q.7 *Esistono altre tipologie di verifiche o accertamenti necessari accertamenti necessari a mettere il venditore in condizione di rispondere ai clienti, da sottoporre a standard specifico?*

Contenuti minimi della risposta scritta motivata

- 7.21 La regolazione vigente già prevede che la risposta ai reclami scritti debba essere “motivata” per evitare il rischio di risposte che giungono nei tempi massimi previsti dagli standard ma che sono meramente interlocutorie o insoddisfacenti per il cliente che ha sporto il reclamo. Nel quadro della regolazione attualmente in vigore, si intende per risposta “motivata” una risposta che contenga l’indicazione delle cause di non conformità del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall’ esercente, con l’indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall’ esercente per fornire al richiedente se necessario ulteriori chiarimenti.
- 7.22 In base all’ esperienza attuativa maturata anche attraverso la gestione dei reclami che pervengono all’ Autorità per mancata risposta da parte dell’ esercente o per risposta ritenuta insoddisfacente dal cliente, l’ Autorità intende fissare alcuni requisiti minimi della risposta scritta motivata con cui si chiude la “prestazione” di qualità commerciale relativa alla risposta ai reclami scritti. In particolare, si propone che l’ esercente debba indicare nella risposta:
- a) il nominativo e il recapito telefonico diretto del responsabile del trattamento del reclamo, in modo da permettere una più adeguata verifica del grado di comprensione e soddisfazione del cliente della risposta ricevuta e fornire al richiedente se necessario ulteriori chiarimenti;
 - b) una descrizione con una terminologia comprensibile dal parte del cliente che ha formulato il reclamo scritto, in particolare anche da parte dei clienti domestici o non domestici di piccola dimensione che in genere non dispongono di competenze tecniche o amministrative in materia di regolazione del servizio;
 - c) l’ indicazione delle cause di non conformità del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, e la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall’ esercente;
- 7.23 Gli esercenti sarebbero tenuti a indicare alcuni dati essenziali nella risposta, quali ad esempio:
- a) il tipo di fornitura corredato da tutti i dati identificativi;
 - b) l’ attività a cui si riferisce il reclamo,
 - c) il periodo di riferimento;
 - d) l’ elemento del servizio oggetto del reclamo;
 - e) la normativa di riferimento applicabile;
 - f) la lista della documentazione prodotta dall’ esercente e dal cliente.
- 7.24 Infine, si potrebbe valutare l’ opportunità di introdurre una classificazione obbligatoria dei reclami, che gli esercenti stessi dovrebbero utilizzare e indicare nella risposta al cliente finale in modo che in caso di un’ eventuale seconda istanza del reclamo (per invio all’ Autorità o allo Sportello del consumatore o per l’ esperimento di conciliazioni), il trattamento del reclamo possa essere istruito in modo più celere e certo.

- 7.25 Il mancato rispetto dei contenuti minimi, peraltro facilmente accertabile non solo attraverso controlli campionari sui dati di qualità commerciale ma anche in una eventuale sede di seconda istanza, sarebbe sanzionato con l'obbligo di erogazione dell'indennizzo automatico per mancato rispetto del nuovo standard specifico di cui si propone l'introduzione.

Spunti per la consultazione: contenuti minimi della risposta scritta motivata

Q.8 *Si condividono le proposte dell'Autorità circa i contenuti minimi delle risposte scritte motivate? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.*

Procedure per le risposte telefoniche a reclami scritti

- 7.26 Per quanto riguarda le modalità di risposta ai reclami spesso il cliente, ed in particolare il cliente domestico, formula una richiesta o un reclamo scritto in modo impreciso in quanto non è sempre competente in materia. In questi casi può essere indispensabile una integrazione telefonica per chiarire con il cliente il contenuto del reclamo. Spesso la richiesta iniziale viene precisata più correttamente, e talvolta anche modificata nei contenuti specialmente per quanto riguarda il profilo tecnico.
- 7.27 Nel caso in cui il reclamo scritto risulti risolto attraverso una telefonata integrativa, l'Autorità intende evitare oneri eccessivi quali quelli che si potrebbe generare richiedendo comunque una risposta scritta. Tuttavia vi è un problema di verificabilità della risposta sostanziale che è stata data al cliente per via telefonica in sostituzione di quella scritta.
- 7.28 Nel caso evidenziato al punto precedente, in cui il reclamo scritto è stato risolto con una risposta telefonica, si propone che l'esercente non sia tenuto a inviare una lettera scritta al cliente qualora abbia effettuato la registrazione vocale della telefonata con il cliente, allo scopo di dimostrare in eventuali successivi controlli che è stata fornita una risposta conforme ai requisiti di cui al punto 7.23, lettere a), b) e c) e che il cliente ha compreso che la risposta fornita è definitiva e non seguirà alcuna comunicazione scritta. Ciò comporta che gli esercenti che intendano valorizzare le risposte telefoniche anche in caso di reclami scritti lo potranno fare, ma dovranno dotarsi di piattaforme tecnologiche e sistemiche ormai di uso comune nella strutturazione dei call center, tali da poter rintracciare (attraverso l'apertura di "casi" normalmente denominati *ticket*) una precedente chiamata e da poter fornire evidenza della conversazione attraverso registrazione vocale di cui sarà fornita opportuna informativa al cliente per il rispetto della normativa sulla privacy.
- 7.29 In tali casi, quindi, la "prestazione" di qualità commerciale relativa allo standard sul tempo massimo si chiude con la data della telefonata di cui è conservata la registrazione vocale.

Spunti per la consultazione: procedure per le risposte telefoniche a reclami scritti

Q.9 *Si condividono le proposte formulate per snellire il trattamento dei reclami scritti anche attraverso risposte motivate telefoniche? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.*

Reclami presentati più volte o provenienti da una pluralità di soggetti

- 7.30 Per la natura dei servizi di erogazione dell'energia elettrica e del gas, esistono casi in cui più reclami, inoltrati da pluralità di soggetti, trattano lo stesso argomento. Questo può avvenire, ad esempio, in relazione a disservizi estesi, eventualmente collegati a eventi eccezionali. Vi è poi il caso di reclami o segnalazioni inoltrate più volte all' esercente: nella pratica si riscontrano numerosi casi di reclami presentati attraverso e-mail, reiterate più volte nello stesso giorno o nel giro di pochi giorni, o reclami scritti con solleciti dopo pochissimi giorni e reclami inviati per conoscenza a più destinatari che a loro volta provvedono al reinoltro all' esercente.
- 7.31 Con riferimento a queste tipologie particolari di reclami "collegati" tra loro, l' Autorità ritiene opportuno evitare che il numero di reclami inerenti allo stesso cliente e per lo stesso argomento venga registrato più volte; ciò causa infatti un proliferare inutile del numero dei reclami conteggiati che ostacola la pubblicazione comparativa. Si propone pertanto che un nuovo reclamo inviato all' esercente dal cliente finale per uno stesso argomento a cui si riferisce già un altro reclamo dello stesso cliente, ai soli fini della registrazione degli indicatori della qualità commerciale del servizio e dei relativi effetti (verifica dello standard applicabile e eventuale erogazione dell' indennizzo automatico) sia ri-conteggiato solo nel caso in cui la risposta al reclamo originario sia inviata al cliente oltre gli standard fissati dall' Autorità.
- 7.32 In particolare è opportuno che gli esercenti mettano in atto delle azioni per evitare che il cliente sia costretto per mancanza di informazione a inoltrare una serie di reclami allo scopo di ottenere informazioni sullo stato di una prestazione richiesta.
- 7.33 Per quanto riguarda i reclami e le richieste di informazione scritti che provengono da una pluralità di soggetti o che riguardano più forniture di un cliente multisito si propone che i reclami e le richieste di informazione "multipli" possono essere classificati in:
- a) reclamo di più soggetti firmatari dello stesso documento (per es. tutti i condomini di un complesso);
 - b) reclamo di un cliente multisito per più forniture (per es. una catena di distribuzione con più punti vendita);
 - c) reclami multipli provenienti da una pluralità di soggetti di cui non siano individuabili i singoli contratti (es. gli abitanti di un quartiere per l' allacciamento gas di una intera nuova lottizzazione);
 - d) reclami relativi a disservizi di vasta estensione, quali ad esempio blackout, anche dovuti a eventi eccezionali.
- 7.34 In relazione ai suddetti casi, l' Autorità propone che:
- a) ai reclami di più soggetti firmatari dello stesso documento si dia risposta unica al primo firmatario e ai fini della registrazione venga considerata come una unica "prestazione" di qualità commerciale;
 - b) ad una richiesta pervenuta da un cliente multisito con un solo contratto per le sue venga data risposta unica e la prestazione unica attribuita alla fornitura principale; qualora i contratti di un cliente siano multipli deve essere data una risposta con specifico riferimento a ciascun contratto;
 - c) la risposta ai reclami di più soggetti su un argomento comune possa essere data ai soggetti che hanno inoltrato il reclamo e, se ne ricorrono i presupposti di

- urgenza e sicurezza, a mezzo stampa, nonché tramite invio per conoscenza al sindaco del Comune interessato, considerando un'unica prestazione;
- d) in casi di disservizi di vasta estensione, anche dovuti a eventi eccezionali, non sia necessaria una risposta individuale; in questi casi l'esercente potrebbe utilizzare modalità alternative di risposta, modulate a seconda della dimensione dell'evento e comunicate preventivamente all'Autorità.
- 7.35 Si sottolinea in particolare che *non è da considerare reclamo* la richiesta di rimborso dovuto in caso di interruzione prolungate o estese ai sensi dell'articolo 45, comma 45.6 della delibera n. 333/07, che prevede una specifica disciplina per il cliente che pur avendone diritto non riceva il rimborso per aver subito un'interruzione che eccede gli standard stabiliti dall'Autorità; tale disciplina prevede che il cliente ha facoltà di richiedere il rimborso entro 6 mesi dall'interruzione estesa o prolungata, inoltrando richiesta all'esercente e che l'impresa distributrice valuti la richiesta entro 3 mesi, termine entro il quale deve erogare le somme dovute oppure fornire risposta scritta e motivata al cliente.

Spunti per la consultazione reclami presentati più volte o riferiti a un medesimo evento di grande dimensione

- Q.10** *Si condividono le proposte dell'Autorità circa il trattamento dei reclami inoltrati da pluralità di soggetti? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.*
- Q.11** *In particolare per l'identificazione di disservizi di vasta estensione, potrebbe essere applicata una soglia definita come valore massimo tra una soglia espressa in valore assoluto e una soglia espressa in percentuale del numero di clienti serviti dall'esercente nella stessa provincia. Si condivide questo approccio? Se sì, quali valori si suggeriscono per tali soglie? Ad esempio, 1000 clienti coinvolti nello stesso evento (soglia assoluta) o, se superiore, 5-10% dei clienti serviti nella stessa provincia? Si ritiene che tali soglie debbano essere applicate ai clienti serviti dal distributore, dal venditore o da entrambi (separatamente)?*

Standard specifici per il tempo massimo di risposta ai reclami

- 7.36 Attualmente, sono previsti standard generali, non differenziati tra reclami e richieste scritte di informazione, che prevedono che almeno al 90% dei reclami (per ogni provincia) venga data risposta entro un tempo massimo di 20 giorni. Il tempo decorre per i reclami relativi all'attività di vendita dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'esercente a cui si riferisce il reclamo.
- 7.37 L'Autorità intende superare l'approccio attuale e sperimentare almeno per la risposta ai reclami una nuova logica, più coerente con la decisione di prevedere l'interfaccia unica per il *customer care* del cliente sul venditore (vedi punto 2.4). In estrema sintesi, per i reclami si propone quanto segue:
- a) *in capo ai venditori*, introduzione di un nuovo standard specifico di durata non superiore a 20 giorni lavorativi per la risposta ai reclami dei clienti finali, *inclusi* i tempi di tutte le attività necessarie per fornire *al cliente* una risposta motivata e quindi inclusi i tempi per l'eventuale inoltro al distributore, per l'accertamento

da parte del distributore e l'invio da parte del distributore del risultato dell'accertamento al venditore;

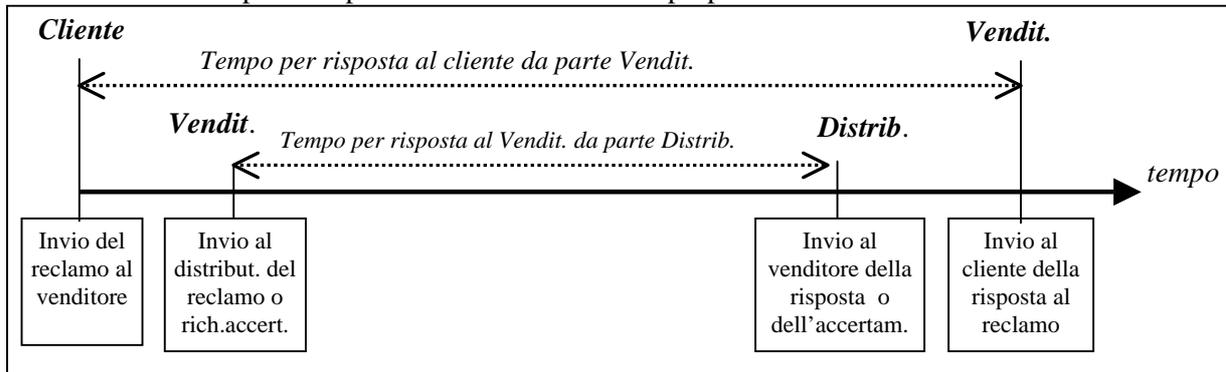
- b) *in capo ai distributori*, trasformazione dell'attuale standard generale in standard specifico, pari a 15 giorni lavorativi, per la risposta *ai venditori* su reclami o accertamenti che comportino attività del distributore in relazione a reclami inoltrati dal venditore; ogni qualvolta il venditore abbia l'esigenza di disporre dell'accertamento della lettura del misuratore da parte del distributore (vedi anche par. 7.20), il tempo per la risposta al reclamo da parte del venditore *non* verrà sospeso; sarà perciò introdotto uno standard specifico per l'accertamento della lettura del misuratore e il distributore dovrà registrare l'attività svolta come una prestazione di sua competenza; allo standard specifico di 5 giorni lavorativi si propone di associare un indennizzo a carico del distributore da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto dello stesso pari a 30 euro;
- c) il mancato rispetto di ciascuno di questi standard comporta l'erogazione di un indennizzo automatico da parte dell'esercente a cui è in capo lo standard; tale indennizzo automatico deve essere erogato al cliente in caso di mancato rispetto dello standard in capo al venditore, mentre deve essere erogato al venditore in caso di mancato rispetto dello standard in capo al distributore;
- d) per evitare abusi da parte dei clienti finali, ogni cliente potrebbe aver diritto a non più di due indennizzi all'anno per ritardo nella risposta a un reclamo; non sarebbero soggetti a indennizzo i reclami presentati da più soggetti o "reclami di massa" (conseguenti ad esempio a eventi di larga estensione, o eccezionali disservizi di fatturazione sui sistemi informativi di vendita) a cui si applica quanto previsto al precedente punto 7.34 lettera d).

7.38 Si tratta di un approccio radicalmente nuovo al tema dei reclami rispetto a quello finora utilizzato. Questo nuovo approccio tende ad assicurare sia una risposta tempestiva e motivata al cliente da parte del venditore, sia (ove necessario) una risposta tempestiva e motivata dal distributore alle richieste di accertamento inviate al distributore dal venditore per disporre degli elementi in base al quale rispondere al reclamo. Tale nuovo approccio potrebbe essere estesa ad altre prestazioni di qualità commerciale soggette a standard specifico (vedi successivo capitolo 9).

7.39 Il rapporto tra i due tempi massimi proposti (20 giorni lavorativi per la risposta del venditore al cliente finale; 15 giorni lavorativi per la risposta del distributore alla richiesta del venditore in caso di accertamenti necessari per fornire la risposta al cliente finale) ha una duplice motivazione:

- a) da una parte, considera i tempi necessari sia per l'inoltro al distributore del reclamo, qualora sia di natura strettamente tecnica, o per la richiesta di accertamenti di lettura del misuratore (con l'introduzione di uno standard specifico e relativo indennizzo automatico) o qualora sia necessario per esempio l'effettuazione di un altro intervento tecnico del distributore), sia per il successivo invio al cliente della risposta fornita dal distributore (si veda lo schema A);
- b) dall'altra, non differenziando tra reclami che richiedono o meno un intervento del distributore, lascia un tempo relativamente più lungo al venditore nel caso di reclami che interessino solo ed esclusivamente l'attività di vendita, tenendo conto del fatto che in tali casi il venditore ha già stimoli dal mercato concorrenziale a dimostrare al cliente di saper fornire una risposta adeguata in tempi ben più ristretti da quelli fissati dallo standard di 20 giorni lavorativi.

Schema 1 – Flusso per le risposte ai reclami e standard proposti



- 7.40 L'introduzione di uno standard specifico sulla tempestività di risposta potrebbe avere effetti non desiderati sulla qualità della risposta medesima. Oltre a definire i requisiti minimi delle risposte, fornite per iscritto o per via telefonica (con registrazione vocale), come illustrato nei punti precedenti, l'Autorità intende avviare iniziative per salvaguardare la qualità e l'eshaustività delle risposte fornite ai clienti finali. A tale scopo, l'Autorità si riserva di effettuare verifiche più approfondite sull'attività svolta dai venditori e dai distributori nell'ambito delle funzioni previste dalla legge 481/95 e sulla base dell'esame dei reclami che pervengono ai propri uffici, nonché di effettuare indagini a campione sul contenuto delle risposte ai clienti che presentano reclami, in esito alle quali possono essere adottati i provvedimenti previsti dall'articolo 2, comma 20, della legge n. 481/95.
- 7.41 L'Autorità potrà valutare inoltre, sulla base delle risposte alla presente consultazione, l'opportunità di avviare gruppi di lavoro per l'approfondimento dell'eventualità di introdurre l'obbligo per gli esercenti di rilevare la soddisfazione dei clienti che hanno presentato reclamo a seguito della risposta ricevuta attraverso apposite indagini campionarie, da svolgersi con oneri a carico degli esercenti.

Spunti per la consultazione: standard specifici applicabili alle risposte ai reclami

Q.12 *Si condividono le proposte dell'Autorità circa l'introduzione di due standard specifici, uno in capo al venditore e uno in capo al distributore, per assicurare rispettivamente tempestività nella risposta del venditore al cliente finale e tempestività del distributore nell'effettuazione degli accertamenti richiesti dal venditore per il trattamento dei reclami inviati dai clienti finali?*

Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per la tempestività di risposta ai reclami scritti

- 7.42 Come anticipato nel capitolo 2, per il settore elettrico è prevista dal 2009 una significativa riforma del sistema degli indennizzi automatici applicabili in caso di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale. Nel documento di consultazione DCO 1/08 è stato proposto di allineare la disciplina degli indennizzi

del settore gas a quella già definita per il settore elettrico con evidenti benefici per i clienti finali.

- 7.43 Le proposte avanzate in questo documento comportano di rimuovere, almeno per i reclami, l'attuale obbligo previsto in capo al venditore di "girare" al cliente finale l'eventuale indennizzo automatico dovuto in caso di mancato rispetto degli standard applicabile ai distributori. Infatti, nel nuovo approccio il venditore è responsabile della tempestività complessiva di risposta nei confronti del cliente finale, e il distributore è responsabile della risposta nei confronti del venditore, qualora questi richieda al venditore un accertamento per rispondere al cliente finale. Di conseguenza, in caso di ritardo del venditore nei confronti del cliente finale per un ritardo imputabile al distributore nel fornire al venditore l'accertamento richiesto, il venditore erogherà un rimborso al cliente e "incasserà" un rimborso dal distributore. Se i due rimborsi sono di pari entità, il venditore è in una situazione complessiva netta nulla.
- 7.44 L'Autorità ritiene che la nuova disciplina degli indennizzi automatici sia applicabile ai nuovi standard specifici che si propone di introdurre per la risposta ai reclami da parte dei venditori (nei confronti dei clienti finali) e dei distributori (nei confronti dei venditori). Applicando "l'escalation" dell'indennizzo separatamente alla tempestività di risposta del venditore nei confronti del cliente finale e a quella del distributore nei confronti del venditore, i due rimborsi potrebbero venire ad assumere valori diversi; il venditore si troverà quindi in una situazione complessiva netta pari alla differenza dei due rimborsi.
- 7.45 Come anticipato al punto 7.37, lettera d), per evitare abusi degli indennizzi automatici legati ai nuovi standard specifici per la risposta ai reclami si propone che ogni cliente finale possa aver diritto a non più di due indennizzi all'anno per ritardo nella risposta a un reclamo e che non siano soggetti a indennizzo i reclami presentati da più soggetti o "reclami di massa" (conseguenti ad esempio a eventi di larga estensione, o eccezionali disservizi di fatturazione sui sistemi informativi di vendita).

Spunti per la consultazione: indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici sul tempo massimo di risposta ai reclami

- Q.13** *Si condividono le proposte dell'Autorità circa gli indennizzi automatici applicabili in caso di mancato rispetto dei nuovi standard specifici sul tempo massimo di gestione dei reclami? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.*
- Q.14** *Si considerano adeguati, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per la risposta ai reclami, i valori-base di indennizzo automatico attualmente previsti per le altre prestazioni di qualità commerciale (30 euro per clienti BT domestici e BP con misuratore G4-G6; 60 euro per clienti BT non domestici e BP oltre il G6 ; 120 euro per clienti MT e BP oltre il G6)? Ci sono motivi per differenziare tali valori tra i due standard previsti (in capo al distributore o in capo al venditore), e in tal caso quali valori differenziati di indennizzo si propongono per ciascuno standard?*

Standard generale per il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazione

7.46 *Per le sole richieste di informazione, sulla base della convinzione che la competizione tra venditori fornisca uno stimolo sufficiente a rispondere tempestivamente ai propri clienti, l’Autorità propone di mantenere uno standard generale, in cui il tempo massimo possa essere sensibilmente ridotto vista la natura del processo di risposta a richieste di informazioni, per es. dagli attuali 20 giorni lavorativi a 5-10 giorni lavorativi (da rispettare almeno nel 95% dei casi su base annua e per provincia qualora il venditore operi su più province).*

Spunti per la consultazione: Standard generale per il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazione

Q.15 *Si condivide la proposta di mantenere, rivedendo i parametri quantitativi, uno standard generale di qualità per la risposta alle richieste scritte di informazione, tenendo conto della naturale spinta al miglioramento proveniente dal regime di concorrenza? I soggetti interessati sono invitati a formulare suggerimenti ulteriori o proposte alternative.*

8 Modifiche allo standard specifico per le rettifiche di fatturazione

Nuovo standard generale “tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione”

8.1 La regolazione dell’Autorità in materia di qualità commerciale del servizio di vendita sia elettrico che gas (rispettivamente art. 69 deliberazione n. 333/07 e art. 42 deliberazione n. 168/04) prevede per entrambi i settori un livello specifico associato all’indicatore “tempo di rettifica di fatturazione” definito come il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Dall’1 gennaio 2008, soltanto per il settore elettrico, la disciplina delle richieste di rettifica della fatturazione è stata integrata con specifiche disposizioni relative ai casi in cui è possibile per il cliente ottenere la rateizzazione delle somme da pagare (comma 13.1 della deliberazione n. 200/99); in particolare è stato previsto che, nei casi in cui il cliente ha diritto alla rateizzazione, la richiesta di rettifica può essere avanzata prima del pagamento dell’importo anche contestualmente alla richiesta di rateizzazione.

8.2 Sempre per il solo settore elettrico è inoltre espressamente previsto che il tempo di rettifica di fatturazione sia registrato anche per le richieste di rettifiche per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, il venditore comunichi al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione ed infine, che i tempi necessari per l’effettuazione di verifiche (es. verifiche di lettura) da parte del distributore su richiesta del venditore siano scomputati dal tempo conteggiato ai fini della verifica dello standard.

- 8.3 Lo standard da rispettare in entrambi i settori, pena il pagamento di un indennizzo al cliente finale, è pari a 90 giorni solari per i clienti finali elettrici alimentati in BT domestici e non domestici o per i clienti gas con misuratore fino a G25 ed a 60 giorni solari per i clienti finali alimentati in MT o con misuratore G40. La rettifica di fatturazione non ricomprende l'accertamento del buon funzionamento del misuratore per il quale è invece previsto l'istituto della ricostruzione dei consumi.
- 8.4 Attualmente, nel settore elettrico e del gas la prestazione "rettifica di fatturazione" si può concludere:
- a) qualora la fattura sia già stata pagata e si dia corso alla rettifica dell'importo, con l'accredito della somma non dovuta, anche se diversa da quella richiesta;
 - b) solo per il settore elettrico, qualora la fattura non sia stata ancora pagata, in quanto rientri nei casi per i quali può essere richiesta la rateizzazione e tale richiesta sia stata inoltrata anche unitamente alla richiesta di rettifica di fatturazione, con l'emissione della fattura recante l'importo rettificato e con l'emissione del piano di rateizzazione relativo all'importo rettificato;
 - c) in caso di conferma dell'importo contestato, con la comunicazione di conferma, da parte del venditore. Qualora sia stata richiesta anche la rateizzazione, tale comunicazione può avvenire contestualmente all'emissione del piano di rateizzazione.
- 8.5 Le indagini demoscopiche sulla qualità del servizio elettrico e gas, di cui si è riferito al precedente paragrafo 4, hanno fatto emergere che i clienti finali ritengono che i tempi massimi attualmente previsti dalla regolazione siano troppo lunghi. Ad esempio i clienti elettrici intervistati ritengono congruo un tempo di 18 giorni solari per ottenere una risposta, con il conseguente accredito nella prima bolletta utile.
- 8.6 Dall'analisi dei reclami pervenuti all'Autorità, emerge che i clienti con riferimento a presunti errori di fatturazione lamentano in primo luogo il disagio di dover far fronte ad un impegno economico superiore al previsto, ma anche il disappunto nel riscontrare la non correttezza di dati di lettura e della conseguente attribuzione di consumi e quindi la cattiva qualità del servizio offerto dal loro fornitore. Emerge inoltre che tale ultimo disagio è percepito anche dai clienti per i quali l'esito dei controlli sulla correttezza della fatturazione dà un esito di conferma del dato fatturato. Questi clienti lamentano in particolare i tempi lunghi con cui viene loro fornita una risposta alla richiesta di verifica della fatturazione o l'assenza di una motivazione nella risposta fornita.
- 8.7 Alla luce della attuale regolazione e delle osservazioni che precedono emerge pertanto la necessità di proporre alcune modifiche che da un lato uniformino il trattamento fra settori, dove compatibili, e dall'altro migliorino la prestazione oggetto di standard.
- 8.8 In primo luogo l'Autorità propone che il cliente che richieda una verifica di fatturazione (che può dar luogo o meno ad una rettifica di fatturazione) riceva, in un tempo accettabile, una risposta motivata sia che il venditore proceda alla rettifica, sia che invece confermi la fattura già emessa. La risposta è considerata motivata qualora contenga l'esito della verifica e la illustrazione delle attività poste in essere per asserire la correttezza della fatturazione contestata o della eventuale rettifica.
- 8.9 Nel caso di richiesta di verifica di fatturazione l'Autorità ritiene possa essere utile individuare le azioni che devono essere esplicate dagli operatori nell'ambito delle operazioni finalizzate all'accertamento degli elementi che possono dar luogo

appunto alla rettifica o al diniego motivato. Al fine di considerare esaustiva una verifica, il venditore deve accertare almeno i seguenti dati:

- a) correttezza degli elementi contrattuali, dal quale derivano le condizioni economiche di fornitura e le eventuali aliquote fiscali applicate;
- b) correttezza dei consumi attribuiti sia sulla base dei dati di misura rilevati sia dei consumi storici del cliente.

Nella eventualità che, a giudizio del venditore, le attività di verifica comprendano anche la verifica dei dati rilevati dal misuratore, devono essere poste in essere le misure per accedere al misuratore o al dato di lettura, informandone il cliente che ha richiesto la rettifica.

- 8.10 La contestazione del cliente di una fattura può indubbiamente configurarsi come un reclamo, tuttavia la possibilità che dalla richiesta di verifica scaturisca una rettifica di fatturazione con un credito a favore del cliente e quindi l'accertamento di un danno economico diretto del cliente medesimo, ha indotto l'Autorità in passato a definire uno standard specifico associato al tempo di rettifica. E' emerso tuttavia che lo standard specifico attualmente in essere, non assicura a tutti i clienti che lamentino errori di fatturazione, ma, soddisfa attualmente solo coloro che, in esito ai controlli effettuati dagli esercenti non risultino in credito nei confronti degli esercenti stessi, una risposta tempestiva e soddisfacente alla loro segnalazione. Per questo motivo l'Autorità propone:

- a) l'introduzione di uno standard generale "tempo di risposta alla richiesta di verifica della fatturazione" definito come "il tempo intercorrente fra il ricevimento della richiesta di verifica di fatturazione da parte del venditore e l'invio di una risposta motivata al cliente finale";

Si propone inoltre che:

- b) tale standard sia fissato in 20 giorni lavorativi e debba essere rispettato per almeno il 95% dei casi su base annua e per provincia qualora il venditore operi su più province;
- c) siano effettuate registrazioni distinte tra verifiche che confermano la correttezza della fatturazione e verifiche che invece danno luogo a rettifica della fatturazione medesima.

- 8.11 Alla luce delle considerazioni espresse con riferimento ai paragrafi 7.36 e 7.37 b) del presente documento, si propone infine di considerare lo standard comprensivo dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali attività di accertamento della lettura dei misuratori richieste dal venditore, prevedendo che, ogni qualvolta il venditore abbia l'esigenza di disporre dell'accertamento della lettura del misuratore da parte del distributore, il tempo per la risposta al reclamo da parte del venditore non verrà sospeso; come indicato al precedente punto 7.20, sarà introdotto uno standard specifico per l'accertamento della lettura del misuratore.

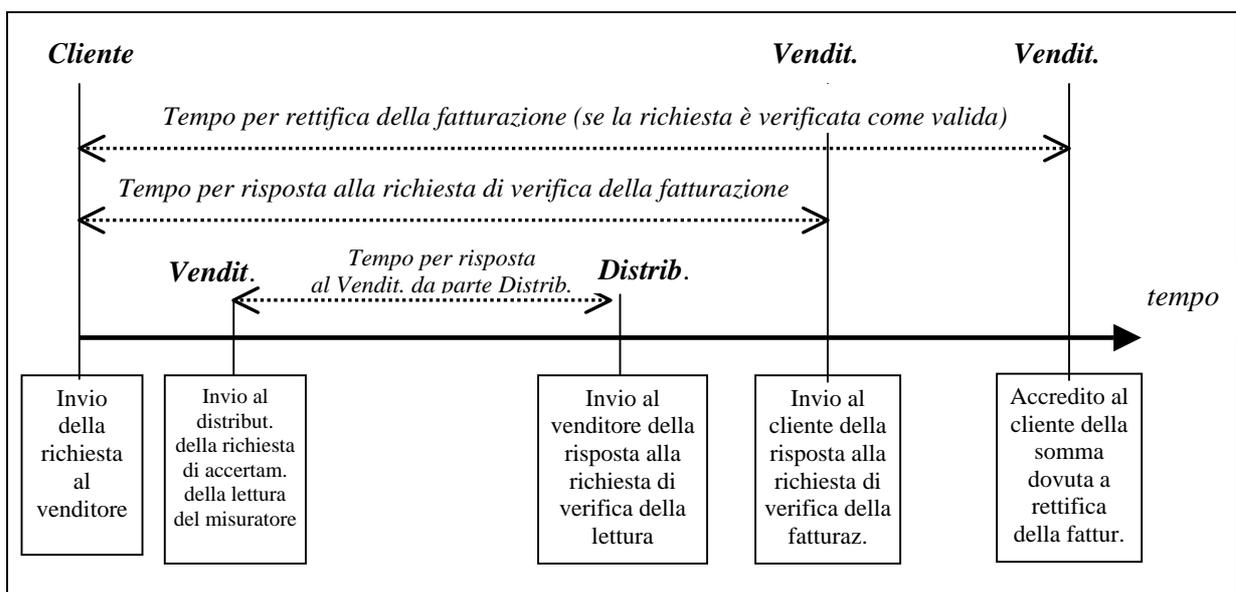
Modifiche allo standard specifico "tempo di rettifica di fatturazione"

- 8.12 Come già in precedenza evidenziato, l'attuale disciplina vigente in entrambi i settori, per quanto attiene l'indicatore tempo di rettifica di fatturazione, si differenzia soltanto perché nel settore elettrico in occasione della emanazione del testo integrato della regolazione per il periodo 2008-2011 è stata introdotta una nuova fattispecie: la possibilità per il cliente del servizio elettrico che ha diritto alla rateizzazione di richiedere prima dell'effettuazione del pagamento la rettifica di

fatturazione. Tale richiesta può essere anche contestuale alla richiesta di rateizzazione.

- 8.13 Questo comporta che il cliente finale in maggior tutela che ha ricevuto una fattura con importi che da un lato non gli paiono corretti e dall'altro, alla luce di quanto previsto dalla deliberazione n. 200/99 sono ritenuti di considerevole impatto economico tanto da permettergli di accedere alla richiesta di rateizzazione, è messo nella condizione di non effettuare il pagamento totale della somma fatturata, bensì di richiedere la rateizzazione e la rettifica di fatturazione.
- 8.14 Poiché nel settore del gas, analogamente al settore elettrico è previsto con riferimento alla rateizzazione limitatamente ai clienti per cui è applicata la deliberazione 229/01, un trattamento equivalente a quello vigente nel settore elettrico, l'Autorità propone di estendere anche ai clienti gas il trattamento già previsto per i clienti elettrici. L'Autorità non ritiene invece opportuno, allo stato, proporre interventi di allineamento nei criteri di accesso al diritto, in quanto la loro differenziazione trova origine nella tipicità e periodicità dei consumi nei diversi settori.
- 8.15 A fronte di quanto precedentemente illustrato, l'indicatore "tempo di rettifica di fatturazione" diventerebbe per entrambi i settori "il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'articolo 13, comma 13.1 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 o ai sensi dell'art. 10, punto 10.3 della deliberazione 18 ottobre 2001, n. 229/01, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta".
- 8.16 L'Autorità propone inoltre, anche alla luce degli esiti delle indagini demoscopiche, che tale tempo di rettifica sia uniformato per i clienti finali BT domestici e non domestici, MT o BP con misuratore fino a G25 o G40, in 60 giorni solari dalla richiesta di rettifica di fatturazione.
- 8.17 Lo schema 2 illustra le prestazioni oggetto di standard.

Schema 2 – Flusso per la richiesta di verifica di fatturazione



- 8.18 La rettifica di fatturazione si realizza con l'accredito della somma non dovuta e potrà essere effettuata dal venditore attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione, se emessa in tempo utile per garantire l'accredito della somma entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta di rettifica. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità del credito e/o non garantisca l'erogazione nel termine massimo dello standard, il credito dovrà essere erogato al cliente con rimessa diretta. L'erogazione del credito al cliente finale non può comunque essere superiore a 60 giorni dalla richiesta di rettifica.
- 8.19 Il mancato rispetto dello standard fissato matura il diritto del cliente finale elettrico o gas all'indennizzo automatico secondo quanto attualmente previsto dall'art. 80 della deliberazione n. 333/07. In particolare se l'esecuzione della prestazione, che nella fattispecie coincide con l'erogazione del credito, avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui la prestazione si riferisce, è corrisposto l'indennizzo base; se la esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.
- 8.20 Per quanto attiene la corresponsione dell'indennizzo automatico si propone che vengano confermate, sia per il settore elettrico che per il settore del gas, le previsioni dell'attuale art. 82 della deliberazione n. 333/07, con la sola differenza per cui il tempo valutato per il raddoppio o triplicazione dell'indennizzo non decorre dalla data di effettuazione della prestazione ma dalla data limite determinata applicando lo standard specifico di 60 giorni.

- Q.16** *Si ritiene opportuna l'introduzione di uno standard generale "tempo di risposta alle richieste di verifica della fatturazione" in affiancamento allo standard specifico per le rettifiche di fatturazione? Se no, per quali motivi? Quali alternative si suggeriscono?*
- Q.17** *Condividete le proposte dell'Autorità di uniformare tra i due settori la definizione dello standard specifico "tempo di rettifica di fatturazione" con riferimento alla possibilità di rateizzazione? Se no per quale motivo?*
- Q.18** *Si ritiene congrua l'unificazione a 60 giorni dello standard per le rettifiche di fatturazione? Se no, per quale motivo?*

Nuovo standard specifico per i casi di "doppia fatturazione"

- 8.21 All'interno del tema delle richieste di verifica e rettifiche di fatturazione è opportuno inserire una problematica emersa in seguito alla liberalizzazione dei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas che crea disagio al cliente finale e che merita una tutela particolare: la doppia fatturazione conseguente al cambio fornitore. Il fenomeno della c.d. "doppia fatturazione" è legato al mancato rispetto della procedura di cambio fornitore e consiste nella emissione di fatture riferite ad uno stesso punto di consegna per gli stessi periodi di consumo, ma da parte di due venditori.

- 8.22 L'Autorità con la deliberazione 28 ottobre 2005, n. 225/05 (di seguito: deliberazione n. 225/05) aveva avviato un'istruttoria conoscitiva sul servizio di vendita di gas naturale ai clienti finali ed in particolare sui comportamenti commerciali posti in essere dai soggetti autorizzati alla vendita nell'acquisizione di nuovi clienti o nella riacquisizione di clienti trasferiti ad altro venditore. Sulla base delle informazioni acquisite in tale istruttoria era stato prodotto come atto conclusivo il "Rapporto di sintesi", acquisito e pubblicato dall'Autorità con deliberazione 3 novembre 2006, n. 235/06 (di seguito: deliberazione n. 235/06) nel quale era stato, tra l'altro, previsto l'avvio di procedimenti per la formazione di provvedimenti di aggiornamento ed integrazione di deliberazioni aventi influenza sugli elementi emersi.
- 8.23 In questo contesto si inserisce il documento di consultazione n. 15/07 avente per oggetto "Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni dell'Autorità 11 dicembre 2001, n. 229/01, 22 luglio 2004, n. 126/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 con proposte finalizzate a garantire la tutela del cliente finale, tenendo altresì conto dell'evolversi del mercato del gas e delle esigenze degli operatori che su questo mercato si trovavano ad operare.
- 8.24 Tra le varie proposte dell'Autorità finalizzata a contrastare comportamenti non conformi dei venditori relativi alla fatturazione dei consumi, che venivano proprio posti in essere in occasione di procedure di cambio fornitore, vi era la previsione che il venditore responsabile della indebita fatturazione, oltre alla restituzione con gli interessi nel frattempo maturati dei corrispettivi indebitamente prelevati, erogasse al cliente interessato, che avesse in buona fede effettuato il pagamento, un indennizzo automatico pari a 40 euro.
- 8.25 Le osservazioni pervenute dagli operatori hanno di fatto sostanzialmente concordato con la misura individuata, ma con precisazioni diverse. Per alcuni risultava fondamentale che il cliente per ottenere l'indennizzo avesse effettivamente effettuato il pagamento, per altri la fattispecie rientrava di diritto nell'alveo della rettifica di fatturazione e non vi era alcuna necessità di introdurre una casistica particolare. Peraltro veniva sottolineato che alcuni casi di doppia fatturazione potevano essere scaturiti da carenze informative, gestionali e/o organizzative non necessariamente dipendenti dal venditore che aveva erroneamente emesso la bolletta. Al riguardo veniva richiesto che, prima di introdurre un indennizzo sulla fattispecie, si desse certezza al processo di cambio fornitore e venissero meglio distinte responsabilità accertabili in capo ai vari operatori coinvolti nel processo medesimo. Infine è stato osservato che l'importo dell'indennizzo doveva allinearsi a quello degli altri indennizzi automatici e quindi ne veniva proposta la riduzione a 30 euro.
- 8.26 La procedura di cambio fornitore è ormai regolata in entrambi i settori dalle deliberazioni n. 138/04 per il settore gas e ARG/elt n. 42/08 per il settore elettrico.
- 8.27 Per quanto riguarda il settore gas, gli artt. 14 e 29 della deliberazione del 29 luglio 2004, n. 138/04 s.m.i prevedono che il distributore, fermi alcuni presupposti in capo al venditore entrante autodichiarati, consenta l'accesso al nuovo operatore con decorrenza dall'1 del mese successivo al mese nel quale è pervenuta al distributore, da parte della nuova società di vendita, la richiesta di accesso per sostituzione. A tal fine, la richiesta di accesso per sostituzione, che deve essere presentata solo decorsi i termini a disposizione del cliente finale per esercitare il diritto di ripensamento, qualora applicabili, deve pervenire all'impresa di distribuzione entro il secondo

giorno lavorativo di tale mese. L'impresa di distribuzione fornisce entro 13 (tredici) giorni lavorativi successivi al termine ultimo di presentazione delle richieste di cui all'articolo 29, all'utente subentrante nonché all'utente al quale esso si sostituisce, l'elenco dei punti di riconsegna oggetto della sostituzione nella fornitura, così come identificati nella richiesta di accesso, e la data dalla quale la sostituzione ha effetto. L'impresa di distribuzione comunica altresì all'utente uscente, entro 15 (giorni) giorni dalla data di decorrenza della sostituzione nella fornitura, la lettura corrispondente alla data della sostituzione della fornitura, con la caratterizzazione della tipologia di lettura (effettiva o stimata).

- 8.28 Analogamente l'art. 3 della deliberazione 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08 prevede che l'utente del dispacciamento, decorsi i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso da parte del cliente finale, presenti all'impresa distributrice una richiesta di successione nel contratto di dispacciamento (di seguito switching) contenente i dati identificativi del punto di prelievo e la data di switching che deve comunque essere il primo giorno del mese a partire dal quale si richiede che lo switching abbia effetto. Tale richiesta deve essere inviata entro e non oltre:
- la fine del secondo mese antecedente la data di switching, nel caso in cui l'esercente la vendita non si avvalga della facoltà di revocare eventualmente la richiesta in caso di morosità del cliente finale ai sensi della deliberazione 25 gennaio 2008 ARG/elt 4/08;
 - il sesto ultimo giorno lavorativo del secondo mese antecedente la data di switching, nel caso in cui l'esercente la vendita si avvalga della facoltà di revocare eventualmente la richiesta in caso di morosità del cliente finale.
- 8.29 L'impresa distributrice, entro e non oltre il dodicesimo giorno lavorativo del mese antecedente la data di switching comunica al soggetto richiedente il rigetto o la conferma dell'esecuzione della richiesta di switching con la relativa data. La terzietà dell'accesso alle reti esclude che l'impresa distributrice sia titolata a sindacare sulle vicende estintive dei rapporti contrattuali tra l'utente uscente ed il cliente finale titolare del punto di prelievo. L'impresa distributrice è pertanto tenuta ad eseguire la richiesta di switching.
- 8.30 La deliberazione 25 giugno 2007, n. 144/07 all'art. 5.1 prevede che *"...Le modalità messe a disposizione del cliente per l'esercizio del diritto di recesso devono essere tali da permettere la verifica della effettiva ricezione della comunicazione di recesso"*, mentre l'art. 5.2 prevede che *"qualora il cliente finale titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvalga del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento ..."*; la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07 prevede altresì che ciascun cliente avente diritto alla maggior tutela può richiedere all'esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio e si può avvalere di tale esercente per l'inoltro della comunicazione del recesso con le modalità di cui all'art. 5 della deliberazione n. 144/07. E' pertanto il venditore entrante che esegue, per conto del cliente finale, la trasmissione della comunicazione del recesso al venditore che viene sostituito (inoltro + certificazione dell'inoltro).

- 8.31 Inoltre, ai sensi dell'art. 5 della deliberazione 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08, l'utente del dispacciamento deve comunicare all'impresa distributrice la risoluzione del contratto di vendita di energia elettrica nel mercato libero relativo ad un punto di prelievo entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso del cliente finale ed entro la fine del mese antecedente all'ultimo mese del periodo di durata del contratto stesso in tutti gli altri casi di risoluzione.
- 8.32 In sintesi i venditori entranti ed uscenti nel settore del gas naturale hanno conoscenza del buon esito della procedura di cambio fornitore entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese antecedente il cambio del venditore. Nel settore elettrico il venditore entrante ha conferma del buon esito dello switching entro il dodicesimo giorno antecedente la data di switching, mentre il venditore uscente riceve notizia dello switching attraverso l'inoltro da parte del venditore entrante, per conto del cliente finale, del recesso; inoltre, è previsto un sistema di anagrafica dei punti di prelievo (art. 37 deliberazione 9 giugno 2006, n. 111/06), periodicamente aggiornato con scambi di dati tra venditori e distributori, che permette di fare dei controlli incrociati che diano ulteriore conferma della titolarità dei punti di prelievo.
- 8.33 In tale quadro regolatorio vi è un rapporto univoco e predefinito tra il cliente finale, il relativo punto di consegna e il venditore che lo rifornisce, risultando inconferenti le singole vicende relative ai contratti tra il cliente finale e l'utente del dispacciamento uscente nonché tra l'utente del dispacciamento entrante e l'utente del dispacciamento uscente. Talché, l'emissione di bollette da parte dei venditori uscenti a carico di clienti che hanno cambiato fornitore per consumi successivi alla data di sostituzione nella fornitura comunicata dall'impresa distributrice, nonché l'eventuale emissione di bollette da parte di un venditore entrante che non abbia perfezionato l'operazione di switching o l'abbia impropriamente perfezionata, si configura come indebito incasso di corrispettivi di consumo afferenti un punto di consegna non nella disponibilità dell'utente e determina un pregiudizio in capo ai clienti finali che hanno effettuato tale pagamento, oltre a creare nei clienti finali medesimi disagio e disorientamento.
- 8.34 Al fine di disincentivare comportamenti opportunistici da parte di alcuni operatori del mercato, l'Autorità propone di introdurre un indennizzo automatico specifico per casi di doppia fatturazione pari a 30 euro a favore del cliente finale che riceva una bolletta emessa da un soggetto esercente il servizio di vendita che non abbia, per il periodo a cui si riferiscono i consumi fatturati, la titolarità del punto di prelievo o consegna. Nel caso in cui il soggetto esercente il servizio di vendita che abbia impropriamente emesso una sola fattura per consumi afferenti un punto di consegna e/o di prelievo non nella sua disponibilità, si sia ravveduto tempestivamente, provvedendo alla necessaria rettifica prima che il cliente stesso ne abbia fatto richiesta, l'indennizzo automatico specifico non si applica.
- 8.35 Per il cliente che abbia ricevuto una bolletta non dovuta e che abbia inviato la richiesta di rettifica per doppia fatturazione, l'Autorità propone, oltre al diritto di tale cliente a ricevere l'indennizzo automatico specifico di cui al punto precedente (in ragione del disagio creatogli), di introdurre anche uno standard specifico "Tempo di rettifica per doppia fatturazione", definito come il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore che ha indebitamente emesso le fatture della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di

importi fatturati e la data di annullamento e/o accredito delle somme non dovute, anche in misura diversa da quelle richieste.

- 8.36 L'ipotesi di cui al punto precedente si può verificare quando il venditore uscente, pur avendo ricevuto la comunicazione del distributore attestante l'assegnazione ad altro venditore del punto di consegna (nel caso del settore gas) o pur avendo ricevuto comunicazione del recesso tramite inoltro del venditore entrante (nel caso del settore elettrico, in cui è prevista anche l'anagrafica aggiornata dei punti di prelievo) emetta una o più fatture per consumi successivi alla data di sostituzione nella fornitura o di switching.
- 8.37 Con riferimento alla fattispecie illustrata si propone che la rettifica di tale fatturazione (che ricomprende anche l'eventuale annullamento della fattura emessa) debba avvenire entro 20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta inoltrata dal cliente (indipendentemente dal fatto che la fattura sia stata pagata o meno) e che il mancato rispetto dello standard comporti l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 30 euro qualora nella segnalazione di doppia fatturazione sia coinvolta una sola fattura. Qualora nelle segnalazione siano coinvolte più fatture dovranno essere corrisposti al cliente 60 euro, che diventano 90 se almeno una delle fatture è stata pagata.
- 8.38 Il mancato rispetto dello standard fissato matura il diritto del cliente finale elettrico o gas all'indennizzo automatico secondo quanto attualmente previsto dall'art. 80 della deliberazione n. 333/07. In particolare se la rettifica di fatturazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui la prestazione si riferisce, è corrisposto l'indennizzo di riferimento; se la rettifica avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico di riferimento; se avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce, è corrisposto il triplo dell'indennizzo base. L'erogazione dell'indennizzo dovrà essere effettuata secondo quanto previsto dall'art. 82 della deliberazione n. 333/07, con la sola differenza per cui il tempo valutato per il raddoppio o triplicazione dell'indennizzo non decorre dalla data di effettuazione della prestazione ma dalla data limite determinata applicando lo standard specifico di 60 giorni.
- 8.39 L'indennizzo automatico specifico di cui al punto 8.34 si cumula con quello dovuto per l'eventuale violazione dello standard specifico "tempo di rettifica per doppia fatturazione"
- 8.40 Nei casi di doppia fatturazione il cliente si trova a volte in difficoltà ad individuare il venditore che effettivamente sta effettuando indebitamente la fatturazione e al quale pertanto richiedere la rettifica. Si propone pertanto che il cliente che riceve due bollette debba inoltrare la richiesta di rettifica al soggetto con cui ritiene di non avere in corso un valido contratto di fornitura. Qualora la richiesta di rettifica sia correttamente inviata al venditore che ha fatturato per consumi relativi ad un punto di consegna o riconsegna non più a lui attribuito, il medesimo venditore dovrà effettuare la rettifica di fatturazione entro 20 giorni dalla richiesta, nel rispetto di quanto indicato nel precedente punto 37. Qualora invece il cliente finale inoltri la richiesta di rettifica al venditore che ha fatturato correttamente, il medesimo venditore dovrà segnalare al cliente finale l'errore con una risposta motivata, trattando la richiesta secondo la procedura prevista per i reclami, di cui al capitolo 7.

- 8.41 Potrebbe valutarsi anche la possibilità alternativa che il medesimo venditore possa rendersi volontariamente disponibile ad informare il cliente finale in un tempo più breve, pari a 5 giorni.

Spunti per la consultazione

- Q.19** *Ritenete opportuna l'introduzione di un indennizzo automatico a favore del cliente finale che risulti coinvolto in un caso di doppia fatturazione, se non perché?*
- Q.20** *Ritenete opportuno che in caso di autonomo e tempestivo ravvedimento del venditore interessato, prima di qualsiasi richiesta del cliente, tale ravvedimento escluda l'applicazione dell'indennizzo automatico?*
- Q.21** *Ritenete congruo un tempo di rettifica pari a 20 giorni solari in caso di doppia fatturazione? Se no, perché?*
- Q.22** *Quale interfaccia ritenete debba avere il cliente finale nei casi di doppia fatturazione diverso da quello individuato in queste proposte?*
- Q.23** *Ritenete congruo trattare diversamente i casi in cui la doppia fatturazione si limita ad un solo periodo di fatturazione dai casi in cui coinvolge più periodi di fatturazione?*

9 Tempestività per l'inoltro delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale

- 9.1 Come anticipato al punto 2.4, il venditore svolge funzioni di interfaccia unica per il *customer care*: è pertanto attualmente tenuto a inoltrare le richieste di prestazione del cliente finale al distributore entro 3 giorni lavorativi (che per il settore elettrico dal 1° gennaio 2009 scenderanno a 2 giorni lavorativi) dalla data di ricevimento della richiesta dal cliente. Analogamente l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione deve avvenire dal venditore al cliente finale negli stessi tempi. Attualmente, non è previsto alcun indennizzo al cliente nel caso che i tempi di inoltro non vengano rispettati dal venditore.
- 9.2 In sostanza, per le prestazioni richieste dai clienti (richieste di preventivi, esecuzione di lavori semplici e complessi, spostamenti di impianti o, nel settore elettrico, aumenti di potenza che comportano l'intervento sulla presa, verifiche tecniche) gli standard di qualità commerciale si applicano solamente ai tempi relativi alle attività svolte dal distributore. La mancanza di un effetto economico (quale potrebbe essere l'indennizzo automatico) a sanzione del mancato rispetto dell'obbligo di tempestività da parte del venditore costituisce un punto su cui l'Autorità ritiene che sia opportuno intervenire, per assicurare fluidità e tempestività nell'effettuazione delle prestazioni.
- 9.3 In linea di principio, sono possibili diverse soluzioni. Nella logica dell'Analisi di Impatto della Regolazione AIR, l'Autorità ritiene di sottoporre alla consultazione le seguenti opzioni:
- a) **opzione 0 (opzione nulla)**: lasciare che l'obbligo di tempestività, in capo al venditore per l'inoltro al distributore delle richieste dei clienti, sia allineato tra i

due settori, ma senza introdurre alcun effetto economico in caso di mancato rispetto di tale obbligo; questa opzione comporta quindi di lasciare la regolazione così come è ora, limitandosi a restringere anche per il settore gas l'obbligo per il venditore di trasmettere al distributore la richiesta del cliente entro 2 giorni, nonché l'obbligo di trasferire al cliente finale la comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione sempre entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore;

- b) **opzione 1:** introdurre (per entrambi i settori) un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto, da parte del venditore, dell'obbligo di tempestività per l'inoltro al distributore della richiesta del cliente o per l'inoltro al cliente della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione (considerati cumulativamente nel caso vi siano entrambe le fattispecie); tale indennizzo potrebbe avere un valore-base di 15€ a favore del cliente finale ed essere soggetto a "escalation" come gli altri indennizzi automatici. Il suddetto indennizzo, a carico dell'impresa di vendita, si aggiungerebbe a quello attualmente previsto per il distributore. In questa opzione, quindi, il cliente potrebbe ricevere fino a due indennizzi, per un totale, nel caso ad esempio di clienti BT domestici o BP con misuratore G4-G6, di 60 euro al netto delle possibili "escalation" in caso di contestuale mancato rispetto degli obblighi di tempestività da parte del venditore e nel caso di mancato rispetto dello standard specifico applicabile da parte del distributore (quest'ultimo indennizzo arriverebbe al cliente attraverso il venditore: attualmente, infatti, il venditore che riceve dal distributore un indennizzo automatico è tenuto a "girarlo" al cliente che ha richiesto la prestazione);
- c) **opzione 2:** estendere il nuovo approccio proposto per i reclami in questo documento (vd capitolo 7, punti da 7.37 a 7.39) anche alle altre prestazioni richieste dai clienti e soggette a standard specifico in capo ai distributori; si tratterebbe in questa ipotesi di introdurre per ogni prestazione soggetta a standard specifico in capo al distributore anche uno standard specifico, con indennizzo automatico, relativo al tempo massimo di risposta al cliente finale comprensivo del tempo impiegato dal distributore e dal venditore e decorrente dalla data di invio del reclamo al venditore; lo standard in capo al venditore potrebbe essere in generale pari allo standard applicabile al distributore aumentato di 5 giorni lavorativi e, se superato, darebbe luogo ad un indennizzo automatico al cliente finale con lo stesso valore-base di quello previsto in capo al distributore. L'indennizzo sarebbe erogato dal venditore al cliente finale e resterebbe a carico del venditore stesso tranne nel caso in cui il distributore superasse i tempi attualmente previsti dallo standard specifico attualmente vigente, perché in tal caso il venditore riceverebbe dal distributore (senza essere più tenuto a "girarlo" al cliente) l'indennizzo automatico per mancato rispetto dello standard applicabile al distributore.

9.4 Per valutare le tre diverse opzioni presentate è necessario definire i criteri di valutazione, in relazione agli obiettivi perseguiti:

- a) efficacia, in termini di capacità delle diverse opzioni di raggiungere gli obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità indicati al punto 6.1:
- a1. tutela dei diritti dei clienti,
 - a2. promozione del miglioramento della qualità del servizio di vendita,
 - a3. allineamento della regolazione dei due settori.

- b) semplicità amministrativa, inteso sia come minimizzazione degli oneri amministrativi in capo agli esercenti (b1) sia come facilità di verifica da parte dell'Autorità (b2);
 - c) evitare distorsioni della concorrenza.
- 9.5 Sotto il profilo dell'efficacia, le opzioni 1 e 2 appaiono superiori, in modo relativo, all'opzione nulla, sia per quanto riguarda la tutela dei diritti dei clienti finali (a1) dal momento che introducono maggiori garanzie di tempestività rispetto alla situazione esistente, sia per quanto riguarda il miglioramento della qualità (a2) perché entrambe costituiscono un disincentivo al prolungamento ingiustificato dei tempi medi di risposta alle richieste del cliente; le tre opzioni considerate appaiono invece equivalenti sotto il profilo dell'allineamento della regolazione nei due settori (a3).
- 9.6 Più complessa è la valutazione delle tre opzioni alla luce del criterio della semplicità amministrativa. Sia dal punto di vista della minimizzazione degli oneri amministrativi in capo agli esercenti (b1), sia da quello della facile verificabilità da parte dell'Autorità (b2), l'opzione 2 è più onerosa della opzione 1, dal momento che lo standard "unificato", in particolare relativamente all'esecuzione di lavori semplici, sarebbe comunque soggetto a "sospensioni di tempo" per es. per autorizzazioni o, ove applicabili, per la realizzazione di opere edili a cura del cliente medesimo; le registrazioni di tali "sospensioni di tempo" sono in capo al distributore e dovrebbero, nell'opzione dello standard "unificato", essere trasferite al venditore che le dovrebbe ulteriormente registrare ai fini del controllo a campione. Le "sospensioni di tempo" potrebbero quindi vanificare per alcune prestazioni la semplificazione che lo standard "unificato", indipendente dalla divisione societaria tra venditori e distributori, sembrerebbe comportare.²
- 9.7 Infine, sotto il profilo della concorrenza, le opzioni 1 e 2 appaiono equivalenti tra di loro, dal momento che introducono obblighi per tutti i venditori e quindi non distorcono il mercato; l'introduzione di una garanzia sul rispetto dei tempi di inoltro (opzioni 1 e 2) costituisce un deterrente all'adozione di comportamenti discriminatori da parte del venditore nei confronti del distributore appartenente allo stesso gruppo societario (discriminazioni che possono verificarsi in presenza dell'opzione nulla) e per questo motivo le opzioni 1 e 2 sono migliori dell'opzione nulla sotto il profilo della concorrenza.
- 9.8 La tabella 6 riassume le valutazioni delle diverse opzioni, utilizzando come è ormai d'uso una scala a cinque livelli.

² Si osservi che queste sospensioni di tempo non si applicano nel caso della risposta ai reclami, dove pertanto è massimo il vantaggio di semplificazione derivante dall'introduzione di uno standard in capo al venditore che include i tempi di tutte le attività necessarie a fornire la risposta, incluso quelle svolte dal distributore.

Tabella 6 – Valutazione qualitativa delle opzioni relative alla tempestività di inoltro al distributore delle richieste di prestazioni dei clienti finali da parte del venditore

Criteri di valutazione qualitativa	Opzione 0	Opzione 1	Opzione 2
Efficacia dell'intervento: migliorare la tutela dei diritti dei clienti e promuovere la qualità del servizio	Basso	Alto	Alto
Semplicità amministrativa (incluse le attività di controllo necessarie)	Medio	Medio-alto	Medio-basso
Impatto della concorrenza	Basso	Medio	Medio
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PRELIMINARE	Medio-basso	Medio-alto	Medio

9.9 L'Autorità ritiene che alla luce delle suddette considerazioni si possa esprimere una iniziale preferenza per l'opzione 1; tuttavia, la scelta tra l'opzione 1 e l'opzione 2 potrà essere compiuta solo a valle della ricezione dei commenti e osservazione dei soggetti che parteciperanno alla presente consultazione, in particolare alla luce di eventuali elementi quantitativi che i soggetti interessati potranno fornire per quanto concerne l'efficienza (minimizzazione dei costi a parità di risultato ottenibile).

Spunti per la consultazione

Q.24 *Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi per la definizione dell'opzione preferibile; si sollecitano in particolare elementi quantitativi con riferimento all'efficienza, anche alla luce di una possibile disamina dei costi e benefici delle diverse opzioni, o suggerire opzioni diverse da quelle considerate, evidenziando vantaggi e svantaggi.*

10 Pubblicazione comparativa e sistemi di punteggio delle performance dei venditori

10.1 L'Autorità ritiene che la possibilità per i clienti di conoscere i livelli effettivi di qualità del servizio possa costituire uno strumento importante per effettuare scelte informate in un mercato liberalizzato. Per tale motivo l'Autorità intende promuovere non solo la diffusione delle informazioni ma anche la pubblicazione comparativa delle *performance* dei venditori.

10.2 L'Autorità intende in primo luogo dare un forte impulso alla pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio di risposta ai reclami. A tale proposito si intende utilizzare una molteplicità di strumenti, tra cui a titolo esemplificativo:

- a) *pubblicazione comparativa cartacea* della graduatoria dei livelli raggiunti dai principali esercenti di vendita (sia vendita di maggior tutela che vendita al mercato libero) in materia di risposta ai reclami, attraverso la Relazione annuale dell'Autorità ed eventualmente quotidiani a diffusione nazionale;

- b) *pubblicazione comparativa on-line* della medesima graduatoria tra i venditori sul sito internet dell'Autorità, come già avviene ad esempio in altri paesi europei³; la pubblicazione *on-line* potrebbe essere arricchita rispetto alla situazione attuale, in relazione all'attuazione delle proposte indicate nel capitolo 7 di questo documento: potrebbero quindi essere diffusi i dati sul tempo medio di risposta da parte dei venditori, differenziando tra reclami che hanno richiesto interventi o accertamenti da parte del distributore e reclami che sono stati trattati e risolti solo dal venditore; inoltre, potrebbe eventualmente essere effettuata anche la pubblicazione comparativa sulle *performance* dei venditori in tema di richieste di verifica della fatturazione e rettifiche di fatturazione e di risposte alle richieste di informazioni da parte dei venditori;
- c) *obbligo di pubblicazione, sul sito internet del singolo venditore, della propria performance* di risposta ai reclami, con evidenza della differenza rispetto alla media nazionale stimata dall'Autorità e con link obbligatorio alla pubblicazione sul sito dell'Autorità (e viceversa); sul proprio sito il venditore potrebbe fornire al pubblico spiegazioni con note tecniche che non sarebbero disponibili sul sito dell'Autorità per evidenti motivi di semplicità.

10.3 Le proposte qui formulate sono basate sull'ipotesi di fondo che sia possibile fornire efficaci "incentivi di reputazione" attraverso sistemi di pubblicazione comparativa facilmente accessibili ed efficaci comunicativamente. L'Autorità si riserva di adottare ulteriori provvedimenti qualora l'esperienza concreta di pubblicazione comparativa delle performance dei venditori nei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali, prevista dalla direttiva di cui alla deliberazione n. 139/09, non confortasse questa ipotesi di fondo.

10.4 Sviluppando quanto già previsto per la qualità dei servizi telefonici, potrebbe anche essere previsto un meccanismo a punteggio con pubblicazione comparativa teso a illustrare e riconoscere, sul piano degli incentivi di reputazione, eventuali *best practices* dei venditori nella gestione del reclamo, quali ad esempio:

- a) livelli di qualità definiti dal medesimo esercente migliorativi rispetto agli standard minimi fissati dall'Autorità;
- b) iniziative di verifica a campione della soddisfazione dei clienti reclamanti a fronte delle risposte ricevute;
- c) posizioni di eccellenza per rapporto tra numero di reclami ricevuti e base d'utenza o per rapporto tra numero di reclami trattati dall'esercente e numero di reclami ricevuti in seconda istanza dall'Autorità per quello stesso esercente;
- d) evidenza nella risposta al reclamo dell'opportunità di strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie (es. conciliazioni paritetiche o istituzionali, Sportello del consumatore di prossima costituzione);
- e) costituzione di forme alternative di ADR (alternative disputes resolution) quali ad esempio Ombudsman⁴ o altre iniziative sviluppate in concerto con le associazioni dei consumatori;
- f) altri aspetti di trattamento dei reclami, quali ad esempio gli indicatori utilizzati in alcune esperienze internazionali di pubblicazione comparativa a punteggio delle performance dei venditori⁵.

³ Si veda OFGEM, doc. n. 169/07 - Domestic Retail Market Report, June 2007, www.ofgem.gov.uk

⁴ Si veda in particolare l'interessante esperienza inglese in materia: OFGEM, Review of the Energy Supply Ombudsman, November 2007, www.ofgem.gov.uk

- 10.5 La definizione di dettaglio del sistema di punteggi, del tutto analogo a quello previsto dalla deliberazione n 139/07, potrà avvenire con il secondo documento per la consultazione o tramite appositi gruppi di lavoro tematici.
- 10.6 In prospettiva, il sistema di punteggio e pubblicazione della regolazione sui *call center*, quello proposto nel presente documento per la consultazione sui reclami e altri strumenti tra cui in particolare gli strumenti di comparazione delle offerte o la pubblicazione comparativa di dati sulle richieste di verifica della fatturazione e rettifiche di fatturazione e sui trasferimenti erronei in caso di *switching*), che potrebbero integrarsi in un unico strumento di comparazione dei livelli di prezzo e qualità dei venditori.
- 10.7 Ulteriori strumenti per completare la regolazione possono prevedere l'integrazione della disciplina del controllo a campione dei dati di qualità commerciale, per consentire un controllo incisivo della effettiva esaustività delle risposte fornite, al fine di contrastare eventuali comportamenti opportunistici degli esercenti (ed evitare l'invio tempestivo di risposte interlocutorie).

Spunti per la consultazione: pubblicazione comparativa delle *performance* dei venditori

Q.25 *Si condividono le proposte avanzate? Se no per quali motivi? Quali altre iniziative si ritiene siano utili al fine di permettere ai clienti di conoscere i livelli di qualità degli operatori di vendita nel mercato liberalizzato?*

Q.26 *Si ritiene opportuno classificare i reclami per gruppi ai fini della pubblicazione? Se sì, quali potrebbero essere i gruppi? Se no, per quali motivazioni?*

⁵ Si veda ad esempio il sistema di punteggio derivabile dall'esperienza dell'*Office of Consumer Service* (sezione della *Public Utility Commission* dello Stato di New York competente in materia di tutela del consumatore) descritta nell'appendice 1 e disponibile su internet <http://www.dps.state.ny.us/Apr2005.pdf>

APPENDICI

Appendice 1 - Dati comunicati dagli esercenti: elementi di dettaglio

Tabella A1 – Reclami e richieste di informazioni scritte, esercenti del settore elettrico per l'anno 2007, relativamente ai clienti BT domestici e non domestici per le attività di distribuzione e vendita- Esercenti con più di 100.000 clienti finali.

	Esercente	Clienti	Reclami e richieste di informazioni per attività di distribuzione e misura			Reclami e richieste di informazioni per attività di vendita		
			n° reclami	tempo effettivo medio [gg lav.]	% mancato rispetto	n° reclami	tempo effettivo medio [gg lav.]	% mancato rispetto
D	Acea Roma	1.577.529	1.398	12,82	0,36%			
D	Aem Torino	561.324	617	14,3	17,18%			
D	Hera Bologna	252.742	895	15,97	1,12%			
D	Set distribuzione	235.391	183	8,07	6,01%			
D	Asm Brescia	227.188	78	14,2	1,28%			
D	Enia (PR)	120.902	6	9,33	0,00%			
D-V	Enel distribuzione	30.475.033	39.110	59,57	41,52%	51.079	16,01	16,29%
D-V	Aem Milano*	865.118	1.541	16,96	10,64%			
D-V	Ae-Ew Bolzano	131.039	25	29,00	8,00%	49	9,57	4,08%
D-V	AgsM Verona	161.235	72	5,86	5,56%	472	5,47	2,97%
D-V	Deval Aosta	125.922	79	15,88	2,53%	15	13,93	0,00%
D-V	Acegas Trieste*	141.681				1.748	10,30	7,27%
V	ACEA Electrabel Elettricità S.p.A	1.546.864				3.346	23,98	36,16%
V	Enel Energia S.p.A.	1.211.884				1.246	21,61	28,97%
V	IRIDE Mercato S.p.A.	533.497				1.285	18,06	28,09%
V	TRENTA S.p.A.	300.532				350	5,45	2,29%
V	HERA COMM S.R.L.	283.029				928	16,8	7,65%
V	Sorgenia S.p.A.	271.857				146	20,18	26,03%
V	ASM Energia e Ambiente S.r.l.	231.602				158	0	3,16%
V	AMPS Energie Srl	127.468				84	8,85	2,38%

Fonte: Dati dichiarati dagli esercenti.

Note: AEM Milano ha attribuito tutti i reclami e richieste di informazioni all'attività di misura e distribuzione; ACEGAS ha attribuito tutti i reclami e richieste di informazioni all'attività di vendita.

Nelle note di accompagnamento dei dati relativi all'anno 2007, Enel distribuzione ha specificato che "per quanto riguarda i reclami per si è osservato un decremento significativo del livello di servizio dell'indicatore tra 2006 e 2007, conseguenza di uno scarso livello di performance della prima parte dell'anno, parzialmente compensato dal netto recupero della seconda metà dell'anno, e dalla bonifica delle pratiche "rimaste

aperte” nei sistemi informativi la cui chiusura ha comportato il conteggio nell’anno solare 2007 di circa 11.000 fuori standard ascrivibili ad anni precedenti. Risultavano infatti ancora aperte nei sistemi informativi le richieste che erano state risolte dai tecnici che avevano contattato il cliente per chiarire la lamentela e che con la stessa telefonata avevano soddisfatto la richiesta, ma a cui non aveva fatto seguito, come dovuto, una formalizzazione scritta.

Enel distribuzione ha inoltre aggiunto che “L’andamento dei primi mesi del 2007 è stato caratterizzato dalla perdita di efficacia del vecchio processo di gestione unitaria del reclami (di natura tecnica e commerciale di Enel Distribuzione) in conseguenza degli interventi di separazione organizzativa fra attività di distribuzione e vendita, propedeutici alla separazione societaria tra Enel Distribuzione ed Enel Servizio Elettrico conseguente al Dlg. del 18 Giugno 2007. In particolare, la perdita di efficacia ha riguardato il ritardo nel transito delle richieste/reclami dalle strutture commerciali, preposte alla acquisizione e smistamento di esse, alle unità organizzative delle rete; nel corso del 2007 tale criticità è stata risolta affidando lo smistamento delle richieste/reclami ad un service che gestisce il protocollo in ingresso. Per questa ragione nel primo semestre 2007 si registrava un livello di servizio inferiore al 70% per i reclami di distribuzione mentre nell’ultima parte dell’anno tale livello ha superato il 90%. Nei primi mesi del 2008 il livello è ulteriormente migliorato. Per le richieste/reclami su attività di misura, seppure con numeri assoluti di un ordine di grandezza inferiore i fenomeni sono stati del tutto analoghi.”

Tabella A2 – Reclami e richieste di informazioni scritte per l' anno 2007 - Distributori del settore gas con più di 100.000 clienti finali.

Distributore	Clienti	n° reclami	tempo effettivo medio [gg lav.]	% mancato rispetto
Società Italiana per il Gas p.a.	4.554.000	949	9,78	5,58%
ENEL RETE GAS S.p.A.	2.020.652	672	18,23	5,65%
HERA S.p.A.	1.003.747	1.968	5,09	5,13%
AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	827.885	232	9,20	3,02%
Napoletanagas	708.234	181	14,68	2,21%
ITALCOGIM RETI S.P.A.	650.906	262	13,79	5,34%
TOSCANA ENERGIA S.P.A.	645.645	151	11,08	9,27%
Azienda Energia e Servizi - Torino	471.476	46	7,80	15,22%
Eni'a S.p.A.	381.836	13	10,25	7,69%
ASM RETI S.p.A.	379.484	9	12,43	0,00%
SICILIANA GAS S.p.A.	336.543	-	-	-
IRIDE ACQUA GAS	327.564	14	17,10	21,43%
Ascopiave S.p.A.	319.845	30	13,08	10,00%
AcegasAps S.p.A.	260.618	7	16,90	42,86%
ARCALGAS PROGETTI SPA	253.463	-	-	-
CONSIAG RETI SRL	180.359	2	11,00	50,00%
SGR reti S.p.A.	160.493	-	-	-
THUEGA LAGHI	157.496	9	4,89	0,00%
THUGA PADANA S.R.L.	144.076	18	14,49	0,00%
EDISON D.G. S.p.A	137.008	12	6,69	0,00%
AMG ENERGIA SPA	136.790	22	7,60	9,09%
GAS NATURAL DISTRIBUZIONE ITALIA S.p.A.	134.214	29	10,75	10,34%
Thuga Mediterranea S.r.l.	133.178	11	14,79	18,18%
AGSM Rete Gas S.r.l.	130.154	39	7,20	2,56%
Trentino Servizi S.p.a	121.717	8	7,30	0,00%
G.E.I. GESTIONE ENERGETICA IMPIANTI S.P.A.	121.260	11	6,00	0,00%
Erogasmet S.p.A.	120.782	48	11,38	6,25%

Tabella A3 – Reclami e richieste di informazioni scritte per l' anno 2007 - Venditori del settore gas con più di 100.000 clienti finali.

Venditore	Clienti	n° reclami	tempo effettivo medio [gg lav.]	% mancato rispetto
Eni S.p.A.	6.011.783	9.975	20,66	20,44%
Enel Energia S.p.A.	2.473.632	4.266	18,30	27,45%
HERA COMM S.r.l. Unipersonale	973.033	2.633	16,51	9,23%
Italcogim Energie S.p.A.	867.484	3.732	6,82	5,20%
AEM Acquisto e Vendita Energia S.p.A.	814.963	847	22,20	11,33%
E.ON Vendita S.r.l.	602.107	1.800	13,99	0,94%
TOSCANA ENERGIA CLIENTI SPA	593.109	407	13,25	9,58%
ENIA ENERGIA s.p.a	419.384	126	9,50	5,56%
ASCOTRADE S.P.A.	351.016	197	5,33	2,54%
GAS NATURAL VENDITA ITALIA, S.P.A	339.768	1.937	13,04	7,28%
IRIDE Mercato SPA	305.660	12	19,50	16,67%
Asm energia ambiente	251.906	100	2,04	0,00%
Estenergy S.p.A.	244.471	1.065	14,00	13,99%
EROGASMET VENDITA	198.442	694	9,84	12,97%
Linea Piu S.p.a.	178.006	88	9,73	0,00%
EDISON ENERGIA SPA	171.936	359	8,41	4,74%
Consiagas Servizi Energetici SpA	171.136	239	8,72	14,23%
SGR Servizi S.p.a.	157.883	23	1,60	0,00%
PROMETEO S.P.A.	149.057	1.424	15,54	0,42%
AMG GAS S.r.l.	131.518	123	8,50	6,50%
Trenta S.p.A.	131.169	165	4,70	1,82%
AGSM Energia S.p.A.	128.245	373	4,80	1,61%
Enercom	126.560	207	2,83	0,00%
ETA 3 S.P.A.	118.769	193	2,07	0,00%
Gelsia Energia Srl	111.665	63	8,01	6,35%
AMGAS S.r.l.	109.139	235	17,00	55,63%
ACAM CLIENTI S.p.A	107.646	20	18,60	35,00%

Appendice 2 - Benchmarking internazionale: analisi di dettaglio

1. Regno Unito

1.1 Aspetti generali

Fin dal 1999, i consumatori inglesi sono liberi di scegliere il fornitore per l'energia elettrica e il gas che preferiscono. Da allora una ventina di nuove società sono entrate nel mercato della vendita. Negli ultimi anni molti di questi newcomers sono stati acquistati dai gruppi principali o sono falliti. Attualmente, sia nel settore elettrico che nel settore gas, il segmento della vendita ai clienti domestici è caratterizzato dalla presenza di 6 grandi operatori: Powergen (controllata da E.ON), Npower (controllata da RWE AG), EDF Energy (controllata da EDF), Scottish and Southern Energy (SSE), Scottish Power e Centrica (che controlla British Gas), che coprono il 99% del mercato.

Come per la qualità dei servizi di distribuzione, anche nel segmento della vendita si nota una convergenza della regolazione fra il settore gas e quello elettrico.

1.2 Gestione dei reclami e risoluzione delle controversie

Nel Regno Unito il venditore, secondo la normativa attualmente in vigore ma in via di revisione, è tenuto a definire una procedura per la gestione dei reclami in un linguaggio chiaro e comprensibile. La procedura deve essere pubblicata sul sito web dell'operatore e resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Inoltre, a maggior tutela dei consumatori, nel 2000 è stato creato l'*Energywatch* con il compito di fornire consigli, informazioni e un aiuto concreto a tutti i consumatori per la risoluzione di eventuali controversie con le compagnie fornitrici. L'*Energywatch* ha inoltre il potere di pubblicare e di ottenere dall'Autorità e dai licenziatari tutte le informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività.

La procedura attuale per la gestione dei reclami prevede che il reclamo venga dapprima inoltrato al venditore e poi, in mancanza di una risposta soddisfacente, possa essere richiesto l'aiuto dell'*Energywatch*. Il Memorandum d'intesa fra *Ofgem* e l'*Energywatch* prevede che intercorrano almeno 10 giorni lavorativi tra la risposta del venditore (o l'assenza di risposta da parte del venditore) e la richiesta d'intervento rivolta all'*Energywatch*.

Per rafforzare la tutela dei consumatori, il Parlamento inglese ha emanato il "*Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007*". Questa legge ha disposto la sostituzione dell'*Energywatch* (da ottobre 2008) con un nuovo sistema di difesa dei consumatori costituito dai seguenti tre elementi:

- il *Consumer Direct*⁶, che si occuperà di rispondere alle richieste di informazioni;
- una nuova procedura per la risoluzione delle controversie che sarà approvata da *Ofgem* per risolvere le dispute tra i consumatori e gli operatori (venditori e distributori);
- il *National Consumer Council* (NCC), che prenderà il posto dalle due istituzioni settoriali, *Postwatch* e *Energywatch*, sia pure con un ruolo limitato alla gestione dei reclami aventi per oggetto le disconnessioni o riguardanti clienti vulnerabili.

Inoltre, la legge citata prevede che *Ofgem* definisca alcuni standards per la gestione dei reclami. *Ofgem* ha pertanto avviato un processo di consultazione su questi temi ed ha individuato nella

⁶ Il *Consumer Direct* è un servizio offerto dall'OFT (*Office of Fair Trading*) che fornisce informazioni e assistenza a tutti i consumatori in tutti i settori economici.

Complaint handling standards open letter (3 luglio 2007) una serie di alternative che sono di seguito elencate:

1. i venditori predispongono una procedura in modo da definire un percorso che parta dal reclamo fino alla procedura per la risoluzione delle controversie;
2. *Ofgem* definisce alcuni standard convenzionali, per esempio il tempo entro il quale il fornitore dovrà risolvere il 95% dei reclami, o imporre il pagamento di un indennizzo se la risposta non viene spedita entro un periodo stabilito;
3. *Ofgem* definisce alcuni indicatori per facilitare la comparazione della performance dei venditori da parte dei consumatori;
4. i venditori creano un sistema di gestione dei reclami compatibile con lo standard BS ISO 10002:2004 relativo alla gestione della qualità, alla gestione dei reclami e alla customer satisfaction;
5. i venditori aderiscono ad un code of practise, approvato da *Ofgem*, nel quale illustrano le loro procedure per la gestione dei reclami.

Inoltre nell'agosto 2007, *Ofgem* ha anche commissionato una ricerca su questo tema rivolta ai consumatori da cui sono emersi alcuni punti critici. *Ofgem*, partendo da questa ricerca e dalle consultazioni con gli operatori, nel documento *Complaint handling standards*, afferma che nessuna delle opzioni sopra indicate è del tutto soddisfacente.

Nella proposta iniziale del Regolatore, infatti, vi è la volontà di lasciare al mercato la creazione di forti incentivi per migliorare le performance dei venditori. Il mercato inglese è molto competitivo e per tale ragione si ritiene che gli operatori siano incentivati a migliorare i servizi di assistenza forniti ai clienti. Inoltre i clienti sembrano guardare più alla qualità che alla velocità di risoluzione dei loro problemi. Per tutti questi motivi, *Ofgem* indica durante la consultazione cinque elementi chiave che potrebbero fungere da standard:

- una definizione comune di reclamo condivisa dagli operatori;
- la registrazione del reclamo al primo contatto;
- l'obbligo di comunicare al cliente la procedura per la risoluzione delle controversie;
- l'obbligo per gli operatori di fornire informazioni (es: numero di reclami ricevuti, numero di problemi risolti, ...) per poter valutare la loro performance;
- l'obbligo di predisporre delle procedure atte a coniugare le nuove disposizioni di legge per la tutela dei consumatori e la nuova procedura di risoluzione delle controversie in via definizione.

Per quanto riguarda gli aspetti regolatori legati al regime di separazione societaria tra distributori e venditori, fino all'1 agosto 2007, sia per la vendita che per la distribuzione (gas ed elettricità) veniva richiesto agli operatori di definire un *Code of practise* per la gestione dei reclami con l'indicazione dei termini temporali entro i quali si intendeva risolvere il problema distinguendo diverse tipologie di reclami. Il codice doveva essere approvato da *Ofgem*.

Dall'1 agosto 2007, per la vendita (energia elettrica e gas) viene richiesto, ai fini del rilascio della licenza, di definire una procedura per la gestione dei reclami da pubblicare sul sito web della società (o comunque di renderla disponibile a chiunque ne faccia richiesta), senza nessun obbligo di indicare una tempistica per la risoluzione dei problemi.

Per quanto riguarda la distribuzione (energia elettrica e gas) la proposta iniziale di *Ofgem* era quella di rivedere la materia seguendo l'indirizzo delineato per la vendita.

Dal 1 aprile 2008, con la *decision letter* del 17 marzo 2008, che comunica a tutti gli *stakeholders* la pubblicazione della normativa aggiornata sulla regolazione della qualità nel settore gas, riprendendo quanto proposto nel documento di consultazione del 17 gennaio 2008, *Ofgem* introduce invece uno standard specifico per la distribuzione gas. Il nuovo standard prevede un periodo di 10 giorni lavorativi entro il quale il distributore deve fornire una risposta al reclamo del cliente, che diventano 20 qualora sia necessario un sopralluogo o un'investigazione presso terzi. In caso di mancato rispetto di tale standard, fatte salve alcune circostanze particolari (es: impossibilità di contattare il

cliente per raccogliere ulteriori informazioni, fissazione su richiesta del cliente di un appuntamento presso il proprio domicilio in una data successiva al termine prescritto dallo standard, ecc.) il distributore è tenuto a fornire un indennizzo al cliente pari a 20 £ per il primo mancato rispetto. Tale indennizzo dovrà inoltre essere pagato per ogni periodo successivo di 5 giorni lavorativi fino a quando non sarà fornita una soluzione al problema del cliente.

Per la distribuzione elettrica la disciplina è ancora in via di definizione.

La tabella seguente riassume la regolazione in materia di gestione dei reclami in vigore al 4 aprile 2008, separatamente per i due settori, elettrico e gas, e per segmento di filiera, distribuzione e vendita.

Regolazione della gestione dei reclami, 4 aprile 2008

Settore	Vendita	Distribuzione
Elettricità	Definizione procedura da parte degli operatori	<i>Code of practise</i> + termini temporali, in via di revisione
Gas	Definizione procedura da parte degli operatori	Standard specifico in vigore dal 1 aprile 2008

In data 9 aprile 2008 Ofgem ha pubblicato la proposta finale (soggetta a consultazione) per la gestione dei reclami. La nuova disciplina rivolta agli operatori propone un intervento regolatorio più forte di quanto inizialmente previsto che dovrebbe contenere i seguenti elementi:

- una definizione comune di reclamo per tutti gli operatori basata sullo standard BS ISO 10002:2004;
- l'obbligo di registrazione del reclamo al momento del primo contatto e di eventuale aggiornamento nei contatti successivi;
- l'obbligo di predisporre una procedura per la gestione dei reclami e di informare in proposito i clienti domestici una volta all'anno (l'obbligo attualmente previsto nella licenza di vendita verrebbe quindi trasferito nella nuova regolazione);
- l'obbligo di informare il cliente, qualora il problema segnalato non venga risolto entro il giorno lavorativo successivo a quello che in cui è stato presentato il reclamo, circa la procedura per la gestione dei reclami pubblicata sul sito dell'operatore, offrendo nel contempo un invio della medesima a titolo gratuito;
- l'obbligo di informare il cliente, una volta scaduto il termine previsto per la risoluzione del problema o nell'impossibilità di risolvere il problema, circa la possibilità di seguire la procedura per la risoluzione delle controversie;
- l'obbligo di sottoscrivere un accordo con il nuovo National Consumer Council per coordinare la gestione dei reclami dei clienti vulnerabili e dei reclami riguardanti le disconnessioni o la minaccia di disconnessione;
- l'obbligo di sottoscrivere un accordo con il Consumer Direct per coordinare la gestione dei reclami;
- l'obbligo di rispondere al reclamo del cliente in modo efficiente e tempestivo;
- l'obbligo di pubblicare annualmente alcune statistiche sulla gestione dei reclami (es: il numero di problemi che non sono stati risolti alla fine del giorno successivo a quello in cui è stato inviato il reclamo).

Con l'eccezione dell'ultimo obbligo, che riguarderebbe solo i reclami inoltrati dai clienti domestici ai propri venditori, tutte le altre disposizioni si applicherebbero sia ai reclami dei clienti domestici sia ai reclami dei piccoli clienti industriali/commerciali/professionali. Inoltre sarebbero soggetti alla nuova disciplina sia i venditori sia i distributori. Ciò significa che per questi ultimi lo standard specifico per la gestione dei reclami, introdotto il 1° aprile 2008, coesisterebbe con le nuove norme in via di definizione che dovrebbero entrare in vigore il 1° luglio 2008. Il documento di decisione

dovrà tener conto anche delle disposizioni previste per la definizione della nuova procedura per la risoluzione delle controversie.

Per quanto attiene a quest'ultima, nel documento di decisione di *Ofgem Approval criteria for redress schemes in the energy sector* (14 marzo 2008) vengono stabiliti i criteri per l'approvazione della procedura medesima, la quale sarà valida per entrambi i settori (elettrico e gas) e per tutte le controversie, sia quelle verso i distributori sia quelle verso i venditori. La ratio è quella di garantire un forte incentivo ai fornitori che, operando in un mercato competitivo, sono spinti a garantire ai loro clienti servizi migliori e ai distributori che, operando in un contesto regolato, sono incentivati a fornire servizi affidabili in maniera efficiente.

Parallelamente alla consultazione condotta da *Ofgem*, anche il Governo inglese, tramite il *Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform's* (BERR), ha svolto una propria consultazione finalizzata a delineare alcune linee guida comuni per la definizione dei soggetti (clienti domestici e piccole imprese) e dell'oggetto del reclamo, validi per alcuni i servizi di pubblica utilità.

Per quanto riguarda il settore energetico, alcuni aspetti critici riguardano l'estensione della procedura alle piccole imprese. Il BERR nel suo documento di decisione definisce come piccole imprese quelle che hanno una spesa energetica annuale inferiore a £5000. Questa soglia, che ha suscitato alcuni dubbi da parte dell'*Energy Networks Association*, è stata modificata rispetto al precedente documento di consultazione dove veniva previsto come discriminante un numero massimo di 10 dipendenti e un fatturato aziendale non superiore ai 2 milioni di euro all'anno.

Un'altra problematica riguarda l'approvazione di un'unica procedura per la risoluzione delle controversie. *Ofgem* ed il Governo inglese sono intenzionati ad adottarne solo una, mentre i piccoli operatori hanno segnalato le loro preoccupazioni in termini di onerosità e complessità amministrativa nell'adottare la medesima procedura prevista per gli operatori più importanti.

Il documento di decisione dell'*Ofgem* dispone inoltre che, entro il 25 aprile 2008, gli operatori presentino una proposta per la risoluzione delle controversie all'Autorità che, entro la fine di maggio, approverà una procedura definitiva su questo tema. A questo punto il *Secretary of State* potrà emanare un decreto che obbligherà i soggetti regolati ad aderire alla procedura stessa.

I criteri a cui gli operatori dovranno attenersi nella stesura della procedura sono quelli dell'indipendenza (nel senso di imparzialità ed equidistanza della procedura dalle parti coinvolte), dell'accessibilità (ovvero deve essere chiara e facile da comprendere), dell'efficacia e della public *accountability*.

Attualmente esistono già delle procedure per la risoluzione delle controversie ma sono stabilite su base volontaria. La più famosa è stata istituita, su iniziativa dell'*Ofgem*, dalle sei più grandi società di vendita che, nel 2006, hanno dato vita all'*Energy Supply Ombudsman* (ESO).

Nella primavera 2005, *Ofgem* fece un'indagine sui processi di fatturazione a seguito di un documento redatto dall'*Energywatch* chiamato *Gas and electricity domestic billing super-complaint*. In questo documento venivano evidenziati alcuni problemi in tema di controversie:

complessità del format e dei termini contrattuali;

- fatture spedite in ritardo o incomplete;
- lettura del contatore non frequente;
- scarso utilizzo della lettura fatta dal cliente stesso.

Ofgem rilevò che, per la maggior parte dei consumatori, il problema dell'erronea fatturazione non era così importante. Nonostante ciò, si mise in evidenza che i clienti che subivano disfunzioni nel servizio non venivano adeguatamente ricompensati.

Come risposta al documento presentato dall'*Energywatch*, l'*Ofgem* spinse i più importanti fornitori (*Centrica, EDF Energy, Npower, Powergen, Scottish Power e Scottish and Southern Energy*) a creare e finanziare un soggetto indipendente per la risoluzione delle dispute, l'ESO. Il servizio per i clienti delle società è gratuito, mentre i fornitori pagano £300 ogni volta che un cliente presenta un reclamo. Attualmente solo i clienti domestici possono usufruire di questo servizio.

In prima istanza si cerca di risolvere il problema fra cliente e venditore e, se quest'ultimo non è in grado di risolvere la disputa motivando le sue ragioni in un documento chiamato *deadlock letter*, o dopo 8 settimane senza una decisione, ci si rivolge all'ESO. Alla fine della procedura, l'Ombudsman può richiedere che venga fornito un rimborso, una spiegazione o una richiesta di scuse da parte del venditore.

1.3 Errori di fatturazione

Nel documento *Ofgem's response to the super-complaint on billing processes made by Energywatch* si afferma che la qualità del servizio è soddisfacente e i casi di erronea fatturazione rappresentano una piccola percentuale rispetto al numero totale di bollette emesse.

Come già detto nel precedente paragrafo, nel 2006 venne istituito l'ESO con l'obiettivo di risolvere le dispute che colpivano questa piccola percentuale di clienti. Oltre a ciò venne preso un provvedimento sulla fatturazione retroattiva e un altro sui termini contrattuali.

Il primo prevede che i venditori, dal luglio 2007, non richiedano più pagamenti a quei clienti verso i quali non siano state emesse fatture per più di 12 mesi.

L'altro provvedimento dispone la rivisitazione dei termini contrattuali e delle condizioni previste nei contratti di fornitura affinché queste siano scritte in termini chiari e comprensibili.

Infine sono state anche previste alcune iniziative per prevenire gli errori in fattura che coinvolgono i clienti vulnerabili (per esempio l'obbligo per i fornitori di tenere un registro ad hoc).

1.4 Erroneous transfer

Nel 2001, l'Energywatch e l'Ofgem hanno definito un approccio standard, proposto su base volontaria agli operatori che servono clienti domestici, per garantire un livello minimo di servizio in caso di *erroneous transfer*. Con questo termine si intende la fattispecie in cui un cliente venga trasferito da un operatore all'altro senza la presenza di un contratto valido.

Il suddetto approccio è contenuto nell'*Erroneous Transfer Customer Charter* (ETCC, giugno 2001). Secondo questa carta, un cliente per risolvere questo tipo di problema può contattare o il vecchio o il nuovo fornitore. Il fornitore contattato dovrà spiegare al cliente le azioni che dovranno essere intraprese, la data probabile del ritorno al precedente fornitore, le informazioni relative alla fatturazione, un eventuale rimborso. Inoltre viene richiesto che le informazioni fornite siano confermate per iscritto entro 5 giorni lavorativi e che vi sia un'altra conferma del ritorno al precedente fornitore entro 20 giorni lavorativi.

Il procedimento è differente a seconda si scelga di contattare il vecchio o il nuovo venditore. Se il cliente contatta il vecchio, quest'ultimo, entro 2 giorni lavorativi, deve contattare il nuovo che indaga, ed entro 8 giorni deve rispondere se il trasferimento è avvenuto in maniera legittima o meno. A questo punto il vecchio venditore ha 10 giorni lavorativi per registrare il trasferimento.

Se il cliente contatta invece il nuovo, quest'ultimo indaga e, in caso di *erroneous transfer* deve, entro 8 giorni, avvisare il vecchio fornitore, il quale, entro 2 giorni, indica l'avvenuta registrazione del cliente. Entro 10 giorni dal contatto iniziale con il nuovo venditore, dovrà confermare di essere il precedente fornitore del cliente.

E' previsto uno standard specifico a cui gli operatori possono aderire su base volontaria. Se il cliente che è stato erroneamente trasferito da un fornitore all'altro non riceve entro 20 giorni lavorativi una comunicazione scritta che conferma l'errore e l'intenzione di ripristinare la situazione iniziale, riceverà 20 sterline dal fornitore a cui ha inoltrato il reclamo.

1.5 Regolazione dei servizi telefonici

La licenza per l'attività di vendita richiede la comunicazione del numero telefonico e dell'indirizzo postale del servizio informazioni del distributore. Non sono previsti standard per i servizi telefonici.

2. Stati Uniti

2.1 Aspetti generali

La regolazione della qualità della vendita negli Stati Uniti è affidata alle Autorità di regolazione presenti in ciascuno Stato, normalmente chiamate *Public Utilities Commissions* (PUC), le quali rivestono un ruolo particolarmente importante soprattutto per ciò che riguarda la tutela del consumatore, in tutti o alcuni servizi di pubblica utilità erogati sul territorio (acqua, elettricità, gas e trasporti)⁷.

La liberalizzazione del mercato della vendita nei servizi energetici non costituisce una scelta univoca a livello nazionale per cui, accanto a contesti di mercato competitivi (per ciò che riguarda il settore della generazione e della vendita a tutte le categorie di utenza) coesistono situazioni in cui il mercato della vendita è ancora monopolio dell'*incumbent* territoriale e agli utenti finali, tutti o alcuni, non è riconosciuta la facoltà di cambiare fornitore. Attualmente, in circa un terzo degli Stati, il segmento *retail* è stato liberalizzato; tra questi i principali sono: Connecticut, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey, New York, Pennsylvania, Rhode Island, Texas, Virginia, Distretto della Columbia.

Il numero di operatori attivi nel mercato della vendita varia sensibilmente da Stato a Stato.

Nei mercati liberalizzati il numero d'impresе di vendita risulta tendenzialmente più elevato come, ad esempio, in Texas dove, a giugno 2006, erano presenti circa 75 *Retail Energy Providers* (REP) di cui 32 servivano almeno 500 mila clienti residenziali.

Queste imprese offrivano complessivamente al cliente finale dalle 35 alle 41 opzioni di fornitura, comprese alcune proposte commerciali relative all'acquisto di energia rinnovabile.

L'approccio delle PUC, nella maggior parte degli Stati, difficilmente si declina in un intervento stringente nei confronti delle imprese di vendita. L'intento fondamentale resta sempre quello di dare delle indicazioni di carattere procedurale evitando l'imposizione di vincoli normativi o di standard specifici di qualità .

2.2 Gestione dei reclami e risoluzione delle controversie

Le Autorità territoriali dei singoli Stati svolgono un ruolo importante nella tutela del consumatore anche in merito alla gestione dei reclami⁸ e delle richieste d'informazioni avanzate dagli utenti finali.

Attraverso il sito internet o mediante il servizio di assistenza telefonica, attivo nella maggior parte degli Stati, l'utente può rivolgersi direttamente alla Commissione per presentare reclami o richiedere informazioni sui piani tariffari e su altri aspetti delle politiche commerciali delle imprese che, in quel territorio, forniscono il servizio.

Nella maggior parte dei casi esaminati, la disciplina in materia di reclami definita dalla Commissione risulta essere abbastanza uniforme per tutte le categorie di utenti e per tutti i servizi di pubblica utilità sottoposti al controllo della Commissione. Particolare attenzione è dedicata, dalla Commissione medesima, all'elaborazione di adeguati servizi informativi rivolti ai clienti residenziali e agli utenti di piccole dimensioni maggiormente bisognosi di tutela. Tali categorie di

⁷ La missione delle *Public Utilities Commissions* include, oltre alla tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza e il miglioramento della qualità dei servizi infrastrutturali ed, eventualmente, la regolazione tariffaria per le imprese verticalmente integrate e per i segmenti in regime di monopolio legale.

⁸ Il reclamo, a differenza della semplice richiesta d'informazioni, contiene una manifesta dichiarazione d'insoddisfazione da parte del cliente finale riguardo al servizio erogato dall'esercente l'attività di vendita. Altro aspetto che qualifica il reclamo è la presenza di una richiesta d'indennizzo da parte dell'utente che presenta il reclamo.

utenza possono reperire agevolmente tutte le informazioni inerenti la procedura di reclamo sul sito internet del regolatore e anche attraverso apposite brochure informative.

A differenza dei reclami, le richieste d'informazione non sono soggette ad alcuna procedura particolare per cui l'utente in base alle proprie esigenze, potrà rivolgersi al proprio fornitore o direttamente alla Commissione sfruttando il canale di comunicazione che riterrà più idoneo (call center, e-mail, fax o lettera postale).

La procedura per la gestione dei reclami applicata nella maggior parte degli Stati prevede che gli utenti, in prima istanza, si rivolgano, mediante reclamo informale, al proprio venditore. Solo in caso di trasferimento per errore di un cliente da un venditore ad un altro è previsto che il reclamo venga inoltrato direttamente alla commissione (vedi anche paragrafo 2.4 Erroneous transfer).

In molti Stati (es: nel Texas) la legislazione vigente dispone che la società di vendita fornisca dei punti di contatto per il consumatore finale (es: numeri telefonici gratuiti, numeri di fax).

In alcuni Stati è previsto che tutte le informazioni inerenti le modalità di presentazione del reclamo e la procedura per la risoluzione di controversie relative alla fornitura del servizio debbano essere contenute nel contratto standard di fornitura sottoscritto dall'utente finale. Spesso una copia di tale contratto deve essere depositata dal venditore presso l'autorità di regolazione competente a livello territoriale in modo da poterne controllare la conformità alle regole poste a tutela del consumatore finale.

In alcuni Stati le clausole per il rilascio della licenza di vendita prevedono che l'operatore individui almeno un dipendente che sia presente in orario d'ufficio per rispondere alle domande e gestire i reclami della clientela e che collabori attivamente con la Commissione su questa materia (es: nel Maine).

Il cliente potrà contattare il venditore presentando una lettera, telefonando o recandosi personalmente allo sportello dedicato agli utenti. Nella maggior parte degli Stati non è fissato un termine entro il quale il venditore è tenuto a rispondere al reclamo dell'utente⁹.

Qualora l'utente risulti insoddisfatto della risposta del fornitore o dell'eventuale prestazione, in seguito alla presentazione del reclamo, potrà richiedere (nella maggior parte degli Stati¹⁰) una *supervisory review*, ovvero ulteriori investigazioni da parte del venditore che normalmente coinvolgono il management della società di vendita.

L'esercente ha l'obbligo di attivare questa procedura il prima possibile garantendo che nessuna interruzione della fornitura nei confronti dell'utente abbia luogo prima che l'investigazione sia conclusa. L'esito della *supervisory review* deve essere comunicato per iscritto all'utente interessato (in alcuni Stati è previsto un termine temporale dall'avvio della procedura).

Nel caso in cui l'esercente l'attività di vendita non provveda ad adottare una soluzione per il problema segnalato dall'utente, ristabilendo l'adeguato livello di qualità del servizio nei confronti del medesimo, il cliente finale, rimasto insoddisfatto, potrà rivolgersi direttamente alla Commissione.

Il venditore che ha ricevuto il reclamo, ha comunque l'obbligo di avvisare il cliente circa la possibilità di presentare un ulteriore reclamo formale o informale presso la Commissione.

Di seguito è descritta la procedura prevista per inoltrare un reclamo alla Commissione dello Stato del Texas. Procedure più o meno simili sono state adottate da quasi tutti gli Stati.

La gestione del reclamo è attribuita all'ufficio interno dell'Autorità di regolazione competente in materia di tutela del consumatore, presso il quale l'utente deve far pervenire la richiesta di reclamo allegando tutti i documenti che attestano l'errore o la negligenza eventuale del venditore necessari all'attivazione della procedura di reclamo (ad esempio se il reclamo dovesse riguardare l'invio di una doppia bolletta, è necessario inviare le fatture).

⁹ Nel Texas la regolazione stabilisce invece un termine di 21 giorni entro i quali il venditore deve fornire una risposta al problema evidenziato dal cliente.

¹⁰ Per esempio in Texas, in Maryland, in Maine, in Oregon.

La Commissione invita esplicitamente gli utenti a conservare più di una copia di tutti i documenti inviati per la risoluzione della controversia con il proprio venditore.

La procedura può essere sia informale sia formale; in questo secondo caso è previsto il coinvolgimento di un giudice amministrativo interno alla Commissione.

Il reclamo formale deve contenere le seguenti informazioni:

- Generalità dell'utente;
- Riferimenti (nome e contatti) del venditore verso cui si vuole intentare la procedura di reclamo;
- Sintesi dell'accaduto che costituisce l'oggetto del reclamo;
- Copia di tutti i documenti necessari per la procedura di reclamo;
- Esito della procedura di reclamo avviata nei confronti del venditore;
- Esito eventuale della procedura informale già condotta dalla Commissione;
- Richiesta del cliente volta a risolvere la controversia sorta con il venditore.

Solitamente l'attivazione della procedura formale o di quella informale dipende dalla gravità dell'oggetto del reclamo: in casi di particolare gravità si può direttamente attivare una procedura formale, mentre in tutte le altre circostanze la presentazione di un reclamo informale costituisce la fase di avvio del procedimento. La procedura formale di reclamo viene inoltre predisposta qualora la procedura informale non abbia prodotto risultati. In ogni caso, se siano trascorsi 30 giorni senza che l'impresa di vendita abbia preso provvedimenti in risposta al reclamo informale dell'utente, quest'ultimo può inoltrare direttamente un reclamo formale nei confronti della Commissione.

La procedura formale consiste nella presentazione di una richiesta scritta all'ufficio competente della Commissione anche mediante la compilazione del modulo presente sul sito internet della Commissione.

La procedura di reclamo formale, all'interno della Commissione, è seguita oltre che dall'ufficio competente anche dal giudice amministrativo. La sezione dedicata alla gestione dei reclami ha l'obbligo di comunicare all'utente la ricezione del reclamo e di notificare il medesimo al fornitore dell'utente responsabile del disservizio. L' esercente verso cui è stato intentato un reclamo ha l'obbligo di conservare per un certo periodo (solitamente 2 o 3 anni) tutti i documenti e i riferimenti relativi sia ai reclami ricevuti direttamente sia quelli inoltrati dal cliente alla Commissione.

Dato che l'obiettivo della Commissione è quello di tutelare il pubblico interesse, più che il singolo consumatore, e di redimere la controversia sorta tra l'utente e l' esercente in seguito alla mancata risoluzione del reclamo, può naturalmente accadere che la Commissione adotti una soluzione sfavorevole alle richieste avanzate dal consumatore. Se la Commissione ritiene che ci sia accordo tra le parti in causa sull'oggetto del reclamo, provvederà a risolvere la controversia tramite il proprio giudice amministrativo altrimenti la controversia verrà risolta per via processuale presso i tribunali competenti.

2.2.1 Standard specifici

In Texas alcuni anni fa le associazioni di consumatori hanno richiesto alla Commissione l'introduzione di standard specifici di qualità riguardanti la gestione dei reclami. In caso di mancato rispetto di questi standard il regolatore avrebbe imposto il pagamento di un indennizzo automatico (o di uno sconto in bolletta) a favore del consumatore. La Commissione ha tuttavia respinto questa proposta accogliendo le motivazioni delle società di vendita che sostenevano che il mero numero di reclami effettivi rispetto ad uno standard, non dipendeva necessariamente da responsabilità del fornitore e che l'eventuale danno arrecato ad un consumatore, in caso di violazione di una norma contrattuale, poteva essere accertato soltanto con un procedimento giudiziario.

2.2.2 Rapporti tra venditore e distributore

Nello Stato del Texas il tema del rapporto tra venditore e distributore e tra questi due operatori e l'utente finale è stato lungamente dibattuto. L'orientamento del regolatore è stato quello di definire nell'interesse del consumatore un'unica interfaccia che nel segmento della vendita non può che essere il venditore. Quest'ultimo è soggetto ad un vincolo temporale (21 giorni) per risolvere il problema segnalato dall'utente mentre non esiste alcun vincolo per il distributore nel fornire una risposta qualora risultasse coinvolto nelle investigazioni del venditore.

2.2.3 Monitoraggio della performance dei venditori

In alcuni Stati è prevista la pubblicazione sul sito del regolatore di indicatori numerici relativi alla performance delle singole società di vendita in tema di gestione dei reclami dei clienti. Tra gli Stati che pubblicano *scorecard* sui venditori si ricordano: il Connecticut, il Maine, lo Washington State e il New York State.

Ad esempio, la *Public Utilities Commission* dello Stato di New York svolge un'articolata attività di monitoraggio sull'andamento dei reclami a livello mensile e sulla loro tipologia.

In questo Stato la gestione del reclamo segue una prassi simile a quella adottata nel Texas; tuttavia, l'ufficio competente, prima di procedere direttamente alla risoluzione della controversia, riconosce altre 2 settimane di tempo all'esercente, in seguito alla comunicazione della presentazione del reclamo da parte dell'utente, per risolvere autonomamente il problema.

Per questo motivo risulta opportuno distinguere i reclami che hanno ottenuto una risoluzione in seguito all'inoltro del reclamo al venditore da parte della Commissione (*initial complaints*), da quelli che, invece, necessitano un ulteriore intervento investigativo da parte della Commissione perché rimasti irrisolti (*escalated complaints*).

L'attività di controllo svolta dall'*Office of Consumer Service* (sezione della PUC dello Stato di New York competente in materia di tutela del consumatore) si sostanzia nell'elaborazione mensile di alcuni indicatori che si basano sul numero di *initial complaints* (QRS) e di *escalated complaints* (SRS) per ciascun esercente un servizio di pubblica utilità¹¹. E' previsto anche il calcolo di un tasso, l'*escalation rate*, calcolato sul numero di reclami inviati per la seconda volta alla Commissione che misura, essenzialmente, la performance dei vari operatori nel risolvere i reclami (intesi come *initial complaints*) presentati dagli utenti.

L'indicatore sintetico volto a misurare il grado complessivo di qualità del servizio di vendita e di efficacia della gestione dei reclami da parte degli operatori è il *Customer Service Response Index* (CSRI), il quale si basa sui seguenti 4 indicatori elementari che vengono convertiti in punteggi (da 0 a 5):

- The *Consumer Satisfaction Metric* (CSM): risulta dal rapporto tra il numero di *initial complaints* ed *escalated complaints* nel mese considerato;
- The *Complaint Response Time Metric* (CRM): calcolato in base al numero medio di giorni che il venditore impiega per risolvere l'*initial complaint*;
- The *Escalated Complaint Response Time Metric* (ERM): calcolato sulla base del numero medio di giorni che il venditore impiega per risolvere l'*escalated complaints*;
- The *Pending Case Metric* (PCM): dato dal numero medio di casi che risultano essere ancora irrisolti all'ultimo giorno utile per l'attività mensile di reporting indetta dalla Commissione.

Nello stato di Washington la *Utilities and Transportation Commission* pubblica annualmente sul proprio sito una tavola con il numero di reclami ricevuti da ciascun operatore e classificati in base all'anno e alla tipologia di reclamo; per esempio: per errori di fatturazione, per disconnessioni, per problemi riguardanti la qualità del servizio (ritardi, variazioni di tensione elettrica, ecc.), per trasferimento del cliente ad un altro fornitore senza autorizzazione. Un'altra tavola, sempre

¹¹ Sia per il numero di *initial complaints* sia per gli *escalated complaints* viene calcolato il rispettivo tasso, per ciascuna impresa, su un numero convenzionale di 100.000 clienti. Ciò consente di rendere comparabile l'indicatore per i vari operatori.

pubblicata sul sito dell'agenzia, classifica le imprese in base al numero di norme che le società risultano aver violato ogni anno.

2.3 Errori di fatturazione

In caso di errori di fatturazione per eccesso in Texas è previsto il pagamento degli interessi se la correzione non avviene entro i 3 successivi cicli di fatturazione. In caso di errore per difetto le fatture devono essere corrette dal fornitore entro 180 giorni e non possono comportare il pagamento di interessi a meno che la sottofatturazione non sia dovuta ad un comportamento doloso del cliente (es: manomissione del contatore).

2.4 Erroneous transfer

La legislazione del Texas prevede norme specifiche che riguardano in particolare il trasferimento per errore di un cliente da un venditore ad un altro venditore senza la sua autorizzazione. Negli Stati Uniti il termine utilizzato in questi casi è “*slamming*”. Il trasferimento erroneo può determinare errori e ritardi nella fatturazione oppure una doppia fatturazione. Per ovviare a questi inconvenienti gli operatori in causa devono adoperarsi per far tornare al più presto il cliente al fornitore originale. A quest'ultimo è data la facoltà di scegliere se far ripartire la fatturazione dal momento del rientro del cliente oppure da un momento precedente attivando una procedura per la fatturazione retroattiva. In ogni caso il consumatore non deve pagare più di quanto avrebbe pagato se non si fosse verificato il trasferimento.

Nel Maine è prevista una procedura particolare in caso di reclamo alla Commissione per *slamming*. Entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo la Commissione deve contattare il cliente e richiedergli adeguata documentazione entro i 15 giorni successivi. Deve inoltre segnalare ai fornitori e al distributore coinvolto l'avvenuta presentazione del reclamo e richiedere tutte le informazioni del caso che devono essere fornite entro 5 giorni lavorativi. Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione la Commissione decide in merito al reclamo e qualora lo ritenga fondato impone al nuovo venditore di rimborsare il cliente per quanto già pagato e per le eventuali spese che dovrà sostenere per il ripristino della situazione iniziale.

3. Australia

3.1 Aspetti generali

Nel mercato della vendita al dettaglio ai clienti domestici e alle piccole utenze non residenziali, sono presenti, per il settore elettrico, circa 18 operatori di cui 8 risultano essere imprese pubbliche di proprietà del Governo del singolo Stato federato¹². Per il settore gas sono 14 i soggetti esercenti

¹²Storicamente l'intera filiera elettrica e del gas si presentava come un monopolio pubblico verticalmente integrato a livello di ciascuno Stato e, soltanto a partire dal 1990, i Governi di alcuni Stati, quali il Victoria e il South Australia hanno avviato un processo di privatizzazione e, successivamente, di separazione verticale delle diverse attività (l'attività di distribuzione e vendita vengono esercitate in regime di separazione funzionale). Questo processo ha interessato gli altri Stati australiani in tempi molto differenti: il Queensland, ad esempio, ha privatizzato ed avviato il processo di liberalizzazione, (separando, inoltre, l'attività di distribuzione dalla vendita di energia elettrica), nel biennio 2006-2007.

La completa liberalizzazione della vendita è stata realizzata ed, in alcuni Stati, è ancora in fase di realizzazione, con una diversa tempistica per le diverse categorie d'utenza (prima i clienti di grandi dimensione poi quelli di dimensioni inferiori ed infine i domestici). Il New South Wales e il Victoria hanno concesso la facoltà di cambiare fornitore ai clienti finali nel 2002, seguiti dal South Australia e dall' Australian Capital Territory nel 2003.

l'attività di vendita agli utenti di piccole dimensioni (compresi i domestici) di cui 3 sono di esclusiva proprietà dello stato e 2 (*ActewAGL Retail ed EnergyAustralia*) sono aziende partecipate anche da imprese private. I principali *retailers* operanti sull'intero territorio nazionale sono AGL Energy, Origin Energy TRUenergy¹³.

La presenza della proprietà pubblica si rileva anche nel settore della distribuzione elettrica, nel quale delle 13 reti di distribuzione presenti, 6 sono in mano ai Governi degli Stati federati, 1 è partecipata dallo Stato dell'Australian Capital Territory e le restanti 6 (Victoria e South Australia) sono di proprietà privata o, quantomeno, gestite da imprese private.

Un processo che caratterizza negli ultimi anni il mercato australiano è la marcata convergenza tra il settore gas ed il settore elettrico. Risulta in aumento, infatti, il numero di operatori che offrono forniture energetiche di tipo *dual fuel*, le quali, consentono alle imprese di ottenere nuove quote di mercato. Il principale vantaggio proprio dell'opzione *dual fuel* è quello di facilitare la riduzione dei costi, unificando l'attività amministrativa, di fatturazione e di marketing dei due settori ed esercitando, in tal modo, un deterrente all'ingresso potenziale di nuovi soggetti.

A dimostrazione di questa forte integrazione dei due settori si consideri che nel South Australia e nel New South Wales, ad esempio, operatori quali AGL Energy, Origin Energy e TRUenergy sono riusciti ad ottenere delle quote di mercato quasi paritetiche nel settore elettrico e nel settore gas, fornendo complessivamente l'87% delle piccole utenze elettriche ed il 94% delle piccole utenze del settore gas.

In altri Stati invece, il fattore che maggiormente determina un numero ridotto di competitori ed un conseguente scarso livello di concorrenza nel settore della vendita risulta essere il ruolo predominante ancora svolto dall'incumbent territoriale. Tale dominanza assume una connotazione particolarmente rilevante negli Stati in cui la proprietà delle imprese è ancora in mano pubblica.

L'operatore dominante riesce infatti, a preservare la propria quota di mercato, ostacolando l'ingresso di nuovi concorrenti e, in alcuni Stati (Tasmania e Northern Territory) controlla praticamente la totalità del mercato della vendita di energia elettrica ai piccoli consumatori. Analoghe condizioni di dominanza degli *incumbent* pubblici si verificano anche nel settore della vendita del gas.

L'integrazione dei due settori si riflette anche sotto il profilo regolatorio: la medesima disciplina relativa alla qualità della vendita viene infatti applicata ad entrambi i settori.

La normativa australiana prevede che alcune competenze di carattere generale, quali la regolazione tariffaria e l'accesso alle reti di trasporto e distribuzione¹⁴, le regole per il mercato all'ingrosso dell'energia, il coordinamento delle normative nazionali con le regole imposte a livello federale, la risoluzione di eventuali controversie tra Stati, siano affidate all'Autorità federale, *Australian Energy Regulator* (AER)¹⁵, la quale è parte dell'*Australian Competition Consumer Commission* (ACCC). Tutte le altre attività sono di pertinenza delle singole Autorità territoriali che, in particolare,

La Tasmania invece è ancora ad uno stadio iniziale della liberalizzazione in quanto è solo dal 2006 che i clienti di grandi dimensioni possono cambiare fornitore e nel 2010 verrà estesa tale facoltà anche alle piccole utenze e ai clienti residenziali.

¹³Il numero delle imprese di vendita in ciascuno Stato risulta più elevato rispetto al numero riportato nel testo se si considerano le imprese che vendono energia anche ai clienti non residenziali di grandi dimensioni. Volendo fornire un dettaglio per il settore elettrico di alcuni Stati: in Victoria sono presenti 26 imprese di vendita di cui 13 servono solo i clienti di piccole dimensioni compresi i domestici, nel South Australia sono 16 di cui 9 servono solo clienti di piccole dimensioni; nel New South Wales e nell'Australian Capital Territory operano 24 *retailers* di cui circa 13 rivolgono offerte esclusivamente al mercato domestico e ai clienti di piccole dimensioni.

¹⁴ Fino alla fine del 2007 la regolazione delle reti di distribuzione era affidata all'Autorità del singolo Stato.

¹⁵ Alcune delle attività attribuite all'AER erano prima di competenza diretta dell'antitrust (ACCC) come, ad esempio, la regolazione del trasporto gas.

svolgono un'azione integrata di controllo e tutela del consumatore finale¹⁶ su tutti i servizi di pubblica utilità (elettricità, gas, acqua e trasporti). L'attività di vendita in ogni suo aspetto (conferimento e revoca della licenza, tutela del consumatore, codice di condotta, determinazione di standards qualitativi relativi all'erogazione dei servizi di pubblica utilità) rientra nelle competenze dell'Autorità di regolazione del singolo Stato. L'attività regolatoria attuata dai vari Regolatori presenti sul territorio nazionale in materia di qualità del servizio di vendita ai clienti domestici ed alla generalità delle utenze di piccole dimensioni, presentano molteplici punti di contatto, per cui è possibile individuare una disciplina omogenea il cui nucleo fondamentale è composto dai seguenti elementi:

- un codice di vendita, predisposto dal Regolatore e valido per tutte le imprese di settore (e, per il distributore, un codice di distribuzione) in cui sono specificate tutte le garanzie e gli standard contrattuali minimi riconosciuti ai clienti in tema di: regole e condizioni di pagamento, informazioni che devono essere riportate nelle fatture energetiche;
- la Carta del Consumatore (*customer charter*), che deve essere predisposta dall'operatore e deve contenere la spiegazione di tutti i diritti ed obblighi del consumatore e dell'esercente l'attività di vendita/distribuzione conformemente a quanto previsto dal codice di vendita; la Carta deve essere inviata al cliente dopo la sottoscrizione del contratto;
- una procedura per la gestione dei reclami e la risoluzione delle controversie descritta nella carta del consumatore e conforme all'*International and Australian Standard AS ISO 10002 – 2006*;
- l'istituzione presso ogni giurisdizione territoriale di un *Energy Industry Ombudsman*, organo indipendente dalle imprese di settore, preposto a dirimere le eventuali controversie sorte tra il consumatore e l'impresa di vendita o il distributore in seguito alla presentazione di un reclamo da parte dell'utente.

Ciascuna Autorità territoriale è tenuta a svolgere un'attività di monitoraggio con cadenza annuale sulla performance realizzata sia dai venditori sia dagli esercenti l'attività di distribuzione (i quali sono sottoposti al rispetto dei medesimi standards qualitativi, in merito all'attività di distribuzione).

Particolarmente rilevante, al fine di raggiungere un elevato grado di uniformità a livello nazionale circa la regolazione della qualità della vendita, risulta essere stato l'operato dell'*Utility Regulator Forum (URF)*¹⁷. Quest'organo, nel marzo del 2002, ha promosso l'istituzione dello *Steering Committee on National Regulatory Reporting Requirements (SCONRRR)* il cui obiettivo è quello d'introdurre in ciascuno stato degli indicatori omogenei (continuità del servizio e reclami) a livello nazionale circa la performance e la qualità del servizio delle imprese di vendita e di distribuzione per il settore elettrico e il settore gas. In un primo momento l'iniziativa ha riguardato soltanto il settore elettrico, successivamente, sono stati adottati i medesimi standards qualitativi e, soprattutto, gli stessi indicatori anche per il settore del gas. L'attività di monitoraggio svolta dall'URF si declina nel calcolo di alcuni indici relativi all'affidabilità del servizio (esempio: tasso di disconnessioni e riconnessioni) ed indicatori inerenti la qualità del servizio, ovvero, gestione di reclami ed efficienza dei *call center*.

Nel caso specifico dei reclami, gli indicatori sono calcolati in modo separato per le utenze domestiche e le utenze non residenziali del settore elettrico e del settore gas, mentre, per quanto riguarda la gestione del servizio telefonico, gli indicatori sono forniti a livello aggregato.

Questo progetto ha, inoltre, il merito di aver contribuito alla definizione di linee guida nazionali sui reclami e sui servizi di *call center* validi per la clientela domestica e le piccole utenze e di aver

¹⁶ In effetti la tutela del consumatore finale non è rimessa totalmente all'autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità. Vi sono molti organi a livello federale o del singolo stato a cui il consumatore finale può ricorrere qualora, in seguito alla presentazione di un reclamo al proprio venditore, non abbia ricevuto un'adeguata soddisfazione.

¹⁷ Al Forum partecipano i rappresentanti del Governo di ciascuno Stato, i rappresentanti di ciascuna autorità di regolazione e alcuni delegati dell'ACCC e dell'AER.

promosso una rilevazione annuale sistematica a livello nazionale dell'impatto della regolazione dell'attività di vendita.

A marzo 2006 gli indicatori adottati nel primo rapporto del 2002 sono stati rivisti (in particolare anche per l'indicatore relativo ai reclami è stata aggiunta la categoria *dual fuel*) e si è cercato di fornire una definizione di reclamo molto più precisa e chiara per differenziare questa pratica dalla semplice richiesta d'informazioni che non contiene, solitamente, un giudizio negativo da parte dell'utente finale circa il servizio fornito dall'impresa di vendita e di distribuzione¹⁸.

3.2 Gestione dei reclami e risoluzione delle controversie

La procedura volta a gestire i reclami degli utenti, contenuta e spiegata nella carta del consumatore, deve essere conforme all'*International and Australian Standard AS ISO 10002 – 2006 customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations, 1995* e deve contenere chiare indicazioni sulle modalità di presentazione del reclamo da parte dell'utente (esempio: ufficio competente, comunicazione scritta o verbale), i tempi e le modalità di risposta previsti dall' esercente.

La procedura di reclamo non deve comportare in nessun caso un onere economico per il cliente finale. L'impresa di vendita ha il dovere di garantire all'utente che la pratica di reclamo presentata sia seguita da un impiegato di adeguata esperienza. I riferimenti personali (nome, cognome, contatti) dell'operatore designato a seguire l'iter del reclamo devono essere comunicati dal venditore nella fase di avvio del procedimento di gestione del reclamo, ovvero nella prima lettera di risposta inviata all'utente.

Qualora il cliente non abbia ottenuto soddisfazione dall'impresa di vendita o dal distributore (in base al soggetto verso cui è stato presentato il reclamo) potrà rivolgersi all'*Energy Industry Ombudsman* (EIO), attraverso un apposito numero verde. Anche nel caso in cui il venditore/distributore respinga il reclamo dell'utente, nel motivare il rigetto deve ricordare all'utente che può rivolgersi all'*Energy Ombudsman* per intentare un eventuale ricorso.

In tre Stati (West Australia, Australian Capital Territory e Victoria) entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, l' esercente è tenuto a dare una prima risposta formale al cliente, fornendo alcune informazioni preliminari sulla tempistica e sulle modalità di svolgimento del procedimento come, ad esempio, lo strumento prescelto per l'invio delle successive comunicazioni.

Nel caso in cui all' esercente pervenga un reclamo non attinente alla propria attività e alle proprie competenze, dovrà aver cura di trasferire il reclamo al soggetto interessato (l'esempio può essere il caso in cui il venditore riceva un reclamo su un aspetto relativo all'attività di distribuzione).

L' esercente deve completare la procedura di reclamo, inviando la comunicazione conclusiva, entro 20 giorni lavorativi. Nel caso in cui non rispetti i limiti temporali previsti, dovrà riconoscere all'utente finale che non ha ottenuto un adeguato trattamento o la cui richiesta non è stata soddisfatta, uno sconto nella fattura energetica del mese successivo pari a 20\$¹⁹.

Il venditore può anche decidere di corrispondere tale indennizzo in base ad una diversa modalità come, ad esempio, un pagamento diretto.

Qualora l'onere del rimborso ricada sul distributore, quest'ultimo per la corresponsione dell'indennizzo si avvarrà dell'intermediazione del venditore, che materialmente provvederà ad

¹⁸ La definizione di reclamo adottata, conforme all'accezione fornita dall'International Standards Organisation (ISO) – ISO 10002, è la seguente: “Espressione d'insoddisfazione manifestata (dal consumatore) nei confronti del bene/servizio erogato dall' esercente e caratterizzata da una aspettativa esplicita o implicita di risoluzione del problema”. Tale definizione dovrebbe consentire di isolare i reclami vessatori.

¹⁹ L'indennizzo è previsto esplicitamente nella disciplina adottata dagli Stati West Australia e Australian Capital Territory.

effettuare il risarcimento. Se diversamente previsto da un esplicito accordo con l'utente finale, il distributore potrà anche direttamente provvedere al risarcimento.

Lo Stato South Australia ha invece adottato uno standard generale di qualità: nel 95% dei casi i reclami scritti devono ricevere una risposta entro 5 giorni lavorativi.

Secondo la definizione presente nelle linee guida elaborate dal *Steering Committee on National Regulatory Reporting Requirements* (SCONRRR), le quali forniscono una chiara distinzione tra reclami e richieste di informazioni, un reclamo, per essere definito tale, deve contenere una esplicita dichiarazione d'insoddisfazione da parte dell'utente finale circa il servizio fornito dall' esercente. Altro elemento caratterizzante è l'assunzione esplicita o implicita da parte del consumatore che l' esercente dia luogo ad un'azione specifica o assuma un comportamento volto a risolvere il problema sollevato dal cliente.

In base a quanto previsto dalle linee guida l'attività di monitoraggio e il calcolo degli indicatori relativi alla qualità del servizio forniti dagli operatori presenti nei diversi Stati, devono riguardare esclusivamente i reclami e non le semplici richieste di informazione, le quali sono oggetto di registrazione ma non di classificazione.

Possono essere classificate 4 tipologie di reclamo (tale classificazione si applica solo ai reclami relativi all'attività di vendita):

- **Billing:** il reclamo deriva da eventuali errori riscontrati nella fattura energetica relativi al consumo rilevato, alle imposte applicate, al mancato riconoscimento di sconti applicati dal governo;
- **Marketing:** reclamo presentato in base ad informazioni inesatte o tecniche di vendite inadeguate utilizzate dall' esercente nelle proprie campagne pubblicitarie;
- **Transfer:** reclamo dovuto a problemi causati dal venditore nella procedura di switching verso un altro fornitore come, ad esempio, l'interruzione improvvisa della fornitura, ritardo nella spedizione della bolletta o spedizione di una doppia bolletta²⁰;
- **Altro:** reclami che possono riguardare violazioni della privacy, mancata risposta a precedenti reclami, problemi di salute e sicurezza dell'utente.

Il venditore deve dare separata evidenza del numero di reclami attribuibili ai clienti residenziali e alle altre tipologie d'utenza in modo tale da poter calcolare indicatori differenziati per ciascuna categoria e per ciascuna tipologia di reclamo. L'obbligo di registrazione del reclamo ha durata di 12 mesi.

I reclami possono essere presentati sia verbalmente, molto spesso mediante segnalazione all'operatore del *call center* sia per iscritto, anche tramite posta elettronica, e di persona. Anche qualora il reclamo sia simultaneamente risolto dall'operatore del *call center*, la chiamata dell'utente deve essere conteggiata come reclamo. Il distributore è soggetto ai medesimi obblighi di registrazione e comunicazione del venditore fatta eccezione per la disaggregazione per tipologia di reclami.

L'indicatore relativo alla percentuale di reclami sulla totalità dei consumatori di piccole dimensioni calcolati per ciascuno Stato congiuntamente per il settore elettrico e per il settore gas, rileva una discreta diminuzione dei reclami solo per lo stato della Tasmania che dallo 0,72% per il biennio 2004 – 2005 è passata allo 0,47% per il 2005-2006. In tutti gli altri Stati la situazione è rimasta per lo più stabile o è peggiorata come, ad esempio, nel New South Wales (2004-2005: 0,44%; 2005-2006: 0,59%) o nel South Australia (2004-2005: 0,66%; 2005-2006: 0,81%)²¹.

²⁰ Nello stato Victoria sono previsti alcuni limiti temporali retrospettivi per poter annullare gli effetti di un trasferimento errato, ovvero 130 giorni lavorativi per un contratto di fornitura dell'energia elettrica e 118 giorni lavorativi per un contratto di fornitura del gas.

²¹ Dati riportati nel documento *State of the Energy, 2007* pubblicato dall'*Australian Energy Regulator*.

D'altra parte, l'incremento del numero dei reclami può essere dipeso non necessariamente da un peggioramento della qualità del servizio da parte degli esercenti, ma anche da una maggiore trasparenza e chiarezza della procedura di reclamo che invoglia i consumatori a segnalare le carenze del servizio.

Nello Stato South Australia è previsto uno standard qualitativo relativo alle modalità e ai tempi di risposta anche per le richieste d'informazioni inoltrate in forma scritta (e-mail, lettera, fax): infatti il 95% delle richieste pervenute devono ricevere una risposta entro 5 giorni lavorativi. Per risposta ad una richiesta d'informazioni non s'intende strettamente la comunicazione mediante la quale il venditore esaudisce la richiesta del cliente ma è necessario che ci sia una comunicazione che specifichi le modalità ed i tempi che occorrono affinché la richiesta del cliente possa avere una risposta esaustiva.

3.3 Regolazione dei servizi telefonici

Per ciò che concerne l'attività di *call center* gestita dalle imprese di vendita, nello Stato South Australia è previsto il seguente standard generale: l'85% delle chiamate, tra le ore 8,00 e le ore 18,00, deve avere risposta entro un intervallo di tempo di 30 secondi.

Si considera chiamata telefonica, ai fini dell'applicazione dello standard, non solo la conversazione diretta tra l'operatore del *call center* e l'utente finale ma anche la circostanza in cui a rispondere alla chiamata dell'utente sia una voce elettronica che gestisce la chiamata ed offre, tra le diverse opzioni, anche la possibilità di parlare con un operatore. Non rientra invece nella regolazione del servizio di vendita la risposta della voce elettronica che mette in attesa il cliente finale, a causa di un sovraffollamento di chiamate al *call center*, al solo scopo di creare un ordine di priorità delle chiamate effettuate dai diversi utenti.

In tutti gli Stati ciascun venditore ha l'onere di registrare e comunicare annualmente, come per i reclami, le seguenti informazioni:

- numero delle chiamate totali;
- numero delle chiamate e rispettiva percentuale delle chiamate che hanno avuto risposta entro 30 secondi;
- durata media dell'attesa prima che il cliente possa parlare con l'operatore;
- numero di chiamate non risposte o abbandonate.

Tali indicatori sono calcolati in modo indifferenziato per il settore elettrico e per il settore gas e per la categoria introdotta di recente relativa al *dual fuel*. L'andamento degli indicatori relativi alla qualità dei servizi telefonici segnala un discreto miglioramento del servizio soprattutto per ciò che concerne la durata media di attesa calcolata in secondi ed il tasso di abbandono delle chiamate.

4. Altri Paesi

4.1 Austria

In questo paese, dove il segmento della vendita di energia elettrica e gas è stato completamente aperto dal lato domanda nel 2002, non esiste alcun obbligo in capo ai venditori in tema di gestione dei reclami. I venditori scelgono liberamente il livello di servizio che vogliono offrire ai propri clienti. Non sono previsti standard nemmeno per la gestione dei *call center* per l'assistenza ai clienti.

Il cliente, in base all'oggetto del reclamo, sceglie l'operatore a cui rivolgersi in prima istanza, venditore o distributore. Può rivolgere un reclamo direttamente al Regolatore austriaco che esercita anche la funzione di arbitro in caso di controversie tra operatori e clienti.

4.2 Danimarca

Il mercato danese dell'energia elettrica è stato aperto alla concorrenza dal lato della domanda nel 2003, tuttavia è solo dal 1° gennaio 2005 che i consumatori danesi possono scegliere liberamente il proprio venditore per l'intera fornitura di energia elettrica. Il mercato del gas è stato invece liberalizzato completamente dal 1° gennaio 2004.

Non sono previsti obblighi di legge in tema di gestione dei reclami. Tuttavia, gli operatori che aderiscono al regolamento dell'*Energy Supplies Complaint Board*²² hanno concordato un mese di tempo per rispondere al cliente. Se il termine non viene rispettato il consumatore può inoltrare un reclamo direttamente al Board. L'interfaccia con il cliente è unica ed è rappresentata dal venditore che segue tutta la procedura per la gestione del reclamo anche qualora comporti il coinvolgimento del distributore.

In caso di errori di fatturazione, purché non siano oggetto di controversia tra operatore e cliente, il venditore ha 30 giorni di tempo per rimborsare il cliente. Se ciò non avviene il cliente ha diritto al pagamento degli interessi sull'importo sbagliato.

La disciplina relativa alla gestione dello *switching* prevede che il distributore comunichi al cliente l'avvenuto trasferimento da un venditore all'altro. In caso di segnalazione di errore da parte del cliente, che non aveva acconsentito al trasferimento, è previsto il pagamento di un rimborso.

4.3 Svezia

Il segmento *retail* dell'energia elettrica è stato liberalizzato nel 1996 mentre per quanto riguarda il settore gas è solo dal 1° luglio 2007 che tutti i consumatori possono scegliere liberamente il proprio fornitore.

In Svezia la maggior parte delle società di vendita e di distribuzione ha aderito alle condizioni generali che sono state negoziate dall'associazione delle imprese *Sedenergy* e dall'agenzia per la tutela dei consumatori (*Swedish Consumer Agency*). Tali condizioni riflettono quanto richiesto dall'allegato A delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE in tema di standard contrattuali.

Molte società di vendita hanno creato al proprio interno un ufficio *Ombudsmen* per la gestione dei reclami. In caso di dispute tra il consumatore e il venditore, il primo può rivolgersi gratuitamente al *Swedish National Board for Consumer Complaints*.

In caso di reclamo per errato trasferimento del cliente da un fornitore all'altro il cliente può contattare sia il distributore sia il venditore. Il soggetto che viene contattato diventa responsabile della gestione di tutto il procedimento. Il distributore e il venditore devono collaborare per risolvere il problema entro i 14 giorni successivi alla segnalazione.

Secondo la legge in caso di contrattazione telefonica o via internet il cliente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 giorni.

4.4 Portogallo

Nel 2004 il segmento della vendita di energia elettrica è stato aperto completamente alla concorrenza mentre, per quanto riguarda il gas, il mercato sarà interamente liberalizzato solo nel 2012. Il Portogallo beneficia infatti di una deroga prevista dalla direttiva 98/30/CE per i mercati relativamente nuovi.

Il codice della qualità del servizio prevede uno standard specifico per la gestione dei reclami che riguarda sia i distributori sia i fornitori di ultima istanza. Per quanto riguarda il settore elettrico la risposta scritta al reclamo del cliente deve essere inviata entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nel settore gas il termine è invece di 20 giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto di questi standard sono previsti i seguenti indennizzi:

²² L'*Energy Supplies Complaint Board* è stato istituito il 1 novembre 2004 in ottemperanza a quanto richiesto dalla legge a tutela dei consumatori.

- per il settore elettrico, 18 € per i consumatori allacciati in bassa tensione con potenza contrattuale inferiore a 20,7 kVA; 30 € per gli altri clienti in bassa tensione; 92 € per tutti gli altri clienti;
- per il settore gas, 20 € per tutti i clienti.

Dato che alcuni problemi per poter essere risolti richiedono un sopralluogo presso il sito del cliente finale (per esempio in caso di ripristino del servizio dopo un'interruzione), il codice di qualità contempla standard specifici anche per i ritardi legati a questi interventi.

Il Regolatore portoghese (ERSE) ha il compito di dirimere eventuali controversie tra gli operatori (distributori/fornitori) e i loro clienti attraverso procedure di conciliazione e arbitrato.

Gli errori di fatturazione che possono derivare da errori di misura, di lettura errata del contatore o di malfunzionamento del contatore, se oggetto di reclamo, comportano la sospensione dei termini di pagamento fino alla risoluzione del problema.

L'interfaccia principale del cliente è il venditore. Tuttavia, qualora il problema segnalato dal cliente rientri nelle competenze del distributore, il venditore deve fornire al cliente i riferimenti del distributore affinché il cliente si rivolga direttamente a quest'ultimo. Venditore e distributore sono comunque tenuti a collaborare per risolvere il problema del cliente.

In caso di trasferimento errato di un cliente da un fornitore ad un altro, uno dei due fornitori deve provvedere alla cancellazione del contratto sbagliato su richiesta del cliente. Quando la cancellazione non sia possibile si segue la procedura di subentro che deve essere realizzata entro 45 giorni lavorativi.

Per quanto riguarda gli obblighi generali di servizio la regolazione portoghese ha introdotto uno standard generale di qualità sui servizi telefonici. Lo standard prevede che l'85% delle chiamate ricevano una risposta entro 60 secondi (dal primo segnale della chiamata all'inizio della conversazione). Lo standard si applica ai *call center* dei distributori e dei fornitori di ultima istanza.

4.5 Turchia

La normativa turca prevede un termine di 15 giorni lavorativi entro il quale il venditore è tenuto a fornire una risposta scritta (se richiesta) al cliente che ha inoltrato un reclamo. Per il servizio di distribuzione è stato invece introdotto uno standard specifico di qualità in base al quale, qualora il distributore non sia in grado di rispondere al reclamo entro 15 giorni lavorativi, è tenuto ad indennizzare il cliente nella misura di 25 lire turche (circa 13 euro al cambio del 7 aprile) per i clienti domestici e 50 lire turche (circa 25 euro al cambio del 7 aprile) per tutti gli altri clienti.

Per la correzione di fatture errate il venditore è tenuto a rispondere per iscritto al consumatore che ha inoltrato il reclamo entro 10 giorni lavorativi. Per il distributore il termine è lo stesso ma è anche previsto un indennizzo di 50 lire turche.

In Turchia sia il distributore sia il venditore possono interfacciare il cliente finale. Entrambe le licenze (vendita e distribuzione) prevedono che gli operatori attivino servizi di assistenza commerciale attivi 24 ore. I reclami riguardanti l'attività di distribuzione (o l'attività di vendita svolta da un operatore verticalmente integrato) devono essere inoltrati al distributore, negli altri casi il destinatario è il venditore.