

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
245/2013/R/COM**

**ORIENTAMENTI PER IL COMPLETAMENTO DEL MONITORAGGIO DEI
CONTRATTI NON RICHIESTI
E PER LA DEFINIZIONE DI CRITERI, INFORMAZIONI E MODALITÀ DI
PUBBLICAZIONE DELL' ELENCO DEI VENDITORI NON RICHIESTI**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale
6 giugno 2013*

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 6 giugno 2013, 244/2013/R/com per la formazione di provvedimenti in materia di completamento della disciplina del monitoraggio dei contratti non richiesti e per la definizione di criteri, informazioni e modalità di pubblicazione dell'elenco dei venditori non richiesti. Tale procedimento fa seguito a quanto già stabilito in materia di contratti e attivazioni non richiesti dall'articolo 16 della deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 12 luglio 2013. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

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 siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Direzione Mercati

Unità Mercati Retail

Piazza Cavour5 – 20121 Milano

tel. 02.655.65.284/290

fax 02.655.65.265

e-mail: mercati@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1. Introduzione e contenuto della regolazione dei contratti non richiesti	4
2. Monitoraggio dei contratti non richiesti e primi risultati.....	7
3. Ulteriori sviluppi del monitoraggio	14
4. Orientamenti per la graduatoria dei venditori non richiesti	17

1. Introduzione e contenuto della regolazione dei contratti non richiesti

La regolazione dei contratti non richiesti

- 1.1 Con la deliberazione 6 giugno 2013, 244/2013/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di completamento della disciplina del monitoraggio dei contratti non richiesti e per la definizione di criteri, informazioni e modalità di pubblicazione dell'elenco dei venditori non richiesti.
- 1.2 Con deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012) l'Autorità ha infatti definito un complesso di regole per contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti. Tale regolazione è stata effettuata in ragione delle numerose segnalazioni da parte di singoli clienti finali, domestici e non domestici, e di associazioni di consumatori che lamentavano pratiche commerciali scorrette da parte dei venditori di energia elettrica e gas naturale volte a:
- a) indurre i clienti finali a concludere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in realtà non voluti (di seguito: contratti non richiesti);
 - b) eseguire i predetti contratti, mediante l'attivazione delle procedure di *switching*, a scapito del venditore precedente che in realtà avrebbe avuto titolo a fornire il cliente (di seguito: attivazioni non richieste).
- 1.3 Rispetto a tale fenomeno l'Autorità ha ritenuto necessario intervenire, anche in ragione della sua gravità per lo sviluppo della concorrenza del mercato della vendita al dettaglio. In particolare la deliberazione 153/2012 ha definito specifiche misure che hanno la finalità di:
- a) verificare che il venditore controparte del contratto contestato dal cliente finale attraverso un reclamo abbia posto in essere i comportamenti minimi stabiliti dall'Autorità (le c.d. misure preventive), comportamenti orientati a rendere maggiormente edotto il cliente finale della conclusione del contratto e quindi volti a diminuire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti;
 - b) consentire l'esecuzione fisica del contratto di fornitura che il cliente finale aveva stipulato con il venditore precedente (c.d. misure ripristinatorie)¹, qualora si accerti che il venditore controparte del contratto contestato non abbia adempiuto correttamente alle misure preventive (venditore non richiesto) e nei casi in cui i venditori coinvolti abbiano aderito alla partecipazione alle misure ripristinatorie.
- 1.4 La deliberazione 153/2012 prevede che tutti i venditori, sia del settore elettrico che di quello del gas naturale, adottino le misure preventive nei casi di contatto finalizzato alla stipula di un contratto di fornitura nei confronti di clienti finali aventi diritto ai servizi tutelati², mentre la partecipazione dei venditori alle misure ripristinatorie avvenga su base volontaria. Rispetto ai soggetti che hanno aderito alle misure ripristinatorie, l'Autorità cura l'elenco dei soggetti che vi hanno aderito, in particolare attualmente risultano iscritti 179 venditori³.

¹ Ad eccezione dei casi in cui il contratto con il venditore precedente non sia più in essere nel momento in cui si compie la procedura di ripristino.

² Ovvero, i clienti finali:

- i. del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 18 giugno 2007, n.73;
- ii. del servizio gas considerati clienti vulnerabili ai sensi dell'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.

³ Questi 179 soggetti rappresentano quasi il 40% del numero di quelli che, nell'ambito della raccolta dati di qualità commerciale della vendita, hanno dichiarato di svolgere nel secondo semestre 2012 l'attività di vendita; fra essi sono peraltro presenti tutti i soggetti di maggiori dimensioni, operanti sia a livello nazionale che locale.

- 1.5 Per andare nel dettaglio della regolazione dei contratti non richiesti, le misure preventive consistono:
- a) in previsioni in materia di riconoscimento del personale commerciale che deve sempre esibire un documento che riporti l'indicazione "agente di vendita", al fine di rendere immediatamente edotto il cliente finale del fatto che il contatto è finalizzato alla vendita;
 - b) nell'obbligo, per i contratti stipulati a distanza o fuori dei locali commerciali, di inviare una lettera di conferma, o nei soli casi di contratto concluso fuori dei locali commerciali, di effettuare una chiamata di conferma al fine di verificare l'effettiva volontà da parte del cliente finale a stipulare il contratto.
- 1.6 Qualora un cliente finale ritenga di essere parte di un contratto non richiesto può effettuare un reclamo al venditore - che deve essere conforme a quanto previsto dall'articolo 6 della deliberazione 153/2012 in termini di contenuti e tempistiche di invio. A seguito dell'accertamento positivo del reclamo, direttamente dal venditore o successivamente all'intervento dello Sportello del consumatore di energia (di seguito: Sportello)⁴, vengono attivate le procedure per ripristinare, ove possibile, lo *status quo ante* per il cliente finale, ovvero il ripristino del contratto (alle stesse condizioni contrattuali ed economiche) con il precedente fornitore, in luogo del contratto non richiesto.
- 1.7 In particolare, nell'ambito delle misure ripristinatorie, il venditore non richiesto che ha già effettuato la richiesta di *switching* o accesso per sostituzione relativa al POD o al PDR del cliente finale dovrà inviare:
- a) all'impresa distributrice, la comunicazione relativa alla risoluzione del contratto specificando che si tratta di un contratto non richiesto (articolo 11, comma 2, lettera a));
 - b) al venditore precedente, i dati necessari a quest'ultimo per effettuare una richiesta di *switching* o accesso per sostituzione, in modo da riattivare il contratto di fornitura nei confronti del cliente, indicando anche la data a partire dalla quale il venditore non richiesto non sarà più utente del dispacciamento o utente della distribuzione per tale cliente (articolo 11, comma 2, lettera b)).
- 1.8 E' inoltre previsto (articolo 12) che, relativamente al periodo transitorio in cui il cliente viene fornito dal venditore non richiesto, vengano applicate condizioni economiche definite dall'Autorità, pari a quelle previste per il servizio di maggior tutela dell'energia elettrica o per il servizio di tutela del gas naturale al netto, rispettivamente, del corrispettivo PCV e della componente QVD a copertura dei costi relativi all'attività di commercializzazione. Il venditore non richiesto, quindi, non otterrà i corrispettivi necessari per la copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio.
- 1.9 Infine la deliberazione 153/2012 (articolo 3) ha stabilito, in aggiunta alle misure sin qui descritte, la possibilità che i venditori si dotino volontariamente di protocolli di autoregolazione in materia di contratti non richiesti. Tali protocolli, di natura esclusivamente volontaria, devono però avere alcune caratteristiche minime quali:
- a) l'attivazione di procedure ulteriori rispetto a quanto già previsto dalla deliberazione 153/2012;
 - b) l'individuazione di un soggetto o di una specifica funzione aziendale che verifichi l'attuazione del protocollo;

⁴ La delibera prevede, infatti, nei casi di rigetto del reclamo da parte del venditore che quest'ultimo invii copia della risposta al cliente contenente la motivazione del rigetto anche allo Sportello, il quale ha il compito di verificare il rispetto da parte del venditore delle procedure preventive previste. Qualora, in esito alla verifica dello Sportello, il rigetto del venditore risultasse infondato, lo Sportello indica al venditore di attivare, se vi ha aderito, le misure ripristinatorie.

c) la previsione di misure punitive in caso di mancato rispetto del protocollo.

1.10 Con l'intervento regolatorio sopra evidenziato l'Autorità ha avuto quindi come principale obiettivo la riduzione del fenomeno dei contratti non richiesti. Le misure preventive dovrebbero fare in modo che, qualora il cliente finale reclami in quanto ritiene di avere concluso un contratto non richiesto, attraverso una procedura snella e veloce possa essere accertato il comportamento del venditore parte del contratto in tempo utile, anche prima dell'attivazione del processo di *switching* o di accesso per sostituzione. Le misure ripristinatorie, come sopra ricordato di carattere volontario, dovrebbero di conseguenza avere luogo nei casi residuali e con l'obiettivo di favorire una procedura di ritorno del cliente finale, qualora possibile, alla situazione pre-esistente.

Obiettivi dell'intervento

1.11 In considerazione della particolare natura e rilevanza del fenomeno dei contratti non richiesti, l'Autorità nella medesima deliberazione 153/2012 ha previsto un'attività di monitoraggio *ad hoc* del fenomeno. In particolare nella suddetta delibera sono state indicate le informazioni e i soggetti obbligati alla loro messa a disposizione. Le modalità e i tempi di comunicazione dei dati sono stati successivamente dettagliati nella determina della Direzione Mercati, n. 4/2012 (di seguito: determina 4/2012).

1.12 Tale monitoraggio ha la finalità di consentire una valutazione continua del fenomeno e della sua evoluzione nel tempo. A tale fine, l'articolo 16 della deliberazione 153/2012 prevede che le risultanze del suddetto monitoraggio siano rese pubbliche nel Rapporto annuale sul monitoraggio dei mercati *retail*, previsto dall'articolo 6 dell'Allegato A alla deliberazione 3 novembre 2011, ARG/com 151/2011 (di seguito: TIMR), che ne prevede anche la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità entro il 30 luglio di ogni anno.

1.13 Il monitoraggio dei contratti non richiesti ha un'altra importante finalità: anche in coerenza con le segnalazioni e le osservazioni fatte dall'Autorità nella Relazione Annuale 2011, l'articolo 16 della deliberazione 153/2012 prevede infatti la pubblicazione, a partire dai risultati raccolti, delle informazioni rilevanti in merito ai comportamenti tenuti dagli operatori. Al fine di rendere disponibili ai clienti finali informazioni trasparenti e complete che consentano loro di scegliere in modo consapevole il fornitore di energia elettrica e/o gas, l'Autorità ha infatti ritenuto opportuno prevedere, sulla base dei dati del monitoraggio dei contratti non richiesti, l'elenco dei venditori non richiesti, ovvero una graduatoria che fornisca informazioni relative alle *performances* di tali soggetti.

1.14 Il presente documento per la consultazione ha lo scopo di completare la disciplina del monitoraggio dei contratti non richiesti e di definire i criteri, le modalità e le informazioni da utilizzare ai fini della costruzione dell'elenco dei venditori non richiesti. La pubblicazione e, di conseguenza, i criteri per la sua costruzione devono tenere conto della centralità del valore che la reputazione dei venditori assume in particolare in un contesto liberalizzato. Gli orientamenti illustrati perseguono quindi i seguenti obiettivi:

- a) rendere disponibili al cliente maggiori informazioni al fine di aumentarne la consapevolezza nella scelta del venditore;
- b) stimolare comportamenti virtuosi da parte dei venditori;
- c) monitorare nel tempo il fenomeno dei contratti non richiesti per valutare se siano necessarie misure ulteriori e/o alternative.

1.15 Il presente documento per la consultazione è così strutturato:

- a) il capitolo 2 fornisce una descrizione del contenuto del monitoraggio dei contratti non richiesti ed analizza i primi risultati del monitoraggio condotto con riferimento ai dati del secondo semestre 2012;

- b) il capitolo 3 mostra gli orientamenti dell'Autorità relativamente a possibili ulteriori sviluppi del monitoraggio;
- c) il capitolo 4 indica gli orientamenti dell'Autorità per la costruzione della graduatoria.

2. Monitoraggio dei contratti non richiesti e primi risultati

Principali previsioni sul monitoraggio dei contratti non richiesti

- 2.1 L'articolo 15 della deliberazione 153/2012 definisce le informazioni che i soggetti obbligati devono mettere a disposizione dell'Autorità prevedendo in particolare che:
 - a) le informazioni riferite al numero di contratti conclusi e al numero di reclami relativi ai contratti non richiesti siano messe a disposizione da parte dei venditori e, relativamente ai reclami, anche da parte dello Sportello;
 - b) le informazioni relative al numero di richieste di risoluzione del contratto per contratto non richiesto siano messe a disposizione da parte delle imprese di distribuzione.
- 2.2 La determina 4/2012, ha dettagliato, per ciascun soggetto coinvolto, i dati da inviare indicando le scadenze, le tempistiche per l'attivazione del monitoraggio e le modalità di comunicazione.
- 2.3 In particolare, relativamente ai venditori, la determina 4/2012 ha previsto che semestralmente, in concomitanza con la raccolta dati relativa alla qualità commerciale della vendita⁵, siano comunicati dal sottoinsieme dei soggetti che abbiano ricevuto reclami per contratti non richiesti i seguenti dati:
 - a) il numero complessivo di contratti conclusi nel semestre, al netto per il settore dell'energia elettrica dei contratti conclusi con riferimento al servizio di maggior tutela, intendendo con essi i contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura;
 - b) il numero di reclami per contratto non richiesto ricevuti ed accolti da parte del venditore;
 - c) il numero di procedure di ripristino attivate (ovvero il numero di contratti non richiesti accertati ai sensi delle procedure preventive della deliberazione 153/2012 per i quali è stata attivata la fornitura).
- 2.4 I dati di cui al punto precedente devono essere comunicati fornendo il dettaglio mensile e distinguendo per tipologia di clienti. Nello specifico:
 - 1. per il settore elettrico: clienti BT domestici ed altri usi;
 - 2. per il settore gas: clienti domestici, condomini ad uso domestico ed altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc/anno;
 - 3. per il settore *dual fuel*: domestici e non domestici.
- 2.5 Il dato relativo al numero complessivo di contratti conclusi (di cui alla lettera a) del punto 2.3), deve essere comunicato anche da quei venditori che, pur non avendo ricevuto nel semestre di riferimento reclami per contratti non richiesti, risultano essere soggetti obbligati al monitoraggio previsto dal TIMR⁶. Tale scelta ha la finalità di fornire una valutazione complessiva del fenomeno dei contratti non richiesti, riportando il numero di contratti non

⁵ Tale raccolta è prevista ai sensi dell'articolo 39 dell'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com164/08 (di seguito: TIQV).

⁶ Ai sensi dell'articolo 3 del TIMR, assumono la qualifica di soggetti obbligati, tra gli altri, tutti gli esercenti la vendita al dettaglio che forniscono più di 50.000 punti di prelievo e/o di riconsegna.

richiesti alla *proxy* del numero complessivo di contratti conclusi sull'intero mercato nazionale dell'energia elettrica e del gas, per poter effettuare anche una corretta valutazione del peso del fenomeno analizzato

2.6 Con riguardo ai dati da comunicare a cura dello Sportello, essi vengono raccolti con cadenza trimestrale e con il medesimo dettaglio previsto per quelli raccolti presso i venditori con riferimento al settore e alla tipologia di clienti; mentre per quanto alla dimensione geografica, lo Sportello fornisce un dettaglio regionale. Nello specifico i dati forniti dallo Sportello sono:

- a) il numero di rigetti ricevuti dal venditore;
- b) il numero dei rigetti di cui alla lettera a) che, a seguito della verifica di conformità dello Sportello, sono da ritenere non rigettabili;
- c) il numero di reclami pervenuti direttamente allo Sportello da parte dei clienti finali che lamentano di non aver ricevuto una risposta da parte del venditore;
- d) il numero di reclami pervenuti direttamente allo Sportello da parte dei clienti finali che lamentano di aver ricevuto una risposta non motivata da parte del venditore, distinguendo tra:
 - i. quelli ritenuti non rigettabili;
 - ii. quelli ritenuti rigettabili.

2.7 Infine, rispetto agli obblighi di comunicazione da parte delle imprese di distribuzione, nella determina 4/2012 si è scelto di procedere con modalità di raccolta semplificate, almeno in sede di prima applicazione. Non sono stati quindi raccolti i dati di competenza delle imprese di distribuzione, ovvero il numero di richieste di risoluzione, distinte per venditore, del contratto di vendita dovute a contratto non richiesto. Come si dirà nel seguito (al capitolo 3) l'Autorità ritiene che, nell'ambito della presente consultazione, sia opportuno attivare anche la raccolta dati relativa alle imprese di distribuzione, oltre che per affinare il monitoraggio del fenomeno, anche per una completa valutazione della condotta degli operatori ai fini della costruzione della graduatoria.

2.8 Infine, la medesima determina 4/2012 ha definito anche gli indicatori che saranno oggetto della pubblicazione nel rapporto annuale. Nello specifico si tratta di:

- a) *Fenomeno contratti non richiesti* che rappresenta la percentuale di reclami per contratti non richiesti rispetto al totale dei contratti conclusi nel semestre di riferimento;
- b) *Incidenza dei casi più critici* che rappresenta la percentuale di reclami per contratti non richiesti che sono stati riconosciuti non rigettabili solo dopo l'intervento dello Sportello;
- c) *Incidenza errore dei clienti* che rappresenta la percentuale dei reclami ritenuti (dal venditore o dallo Sportello) rigettabili;
- d) *Incidenza delle misure preventive* che rappresenta la percentuale di procedure di ripristino attivate rispetto al totale dei reclami per contratti non richiesti ritenuti non rigettabili.

Primi risultati del monitoraggio

2.9 Nel mese di febbraio 2013 sono stati raccolti i dati descritti ai precedenti punti 2.3 e 2.6 con riferimento al secondo semestre 2012. Per completezza, dal momento che la deliberazione 153/2012 è entrata in vigore a partire dall'1 giugno 2012, è stato richiesto ai soggetti che

hanno partecipato al monitoraggio, ivi compreso lo Sportello, di fornire anche gli eventuali dati relativi al mese di giugno 2012.

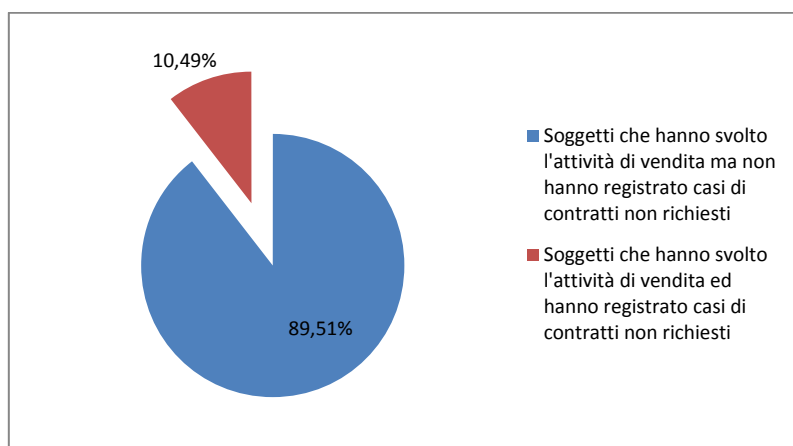
- 2.10 Come detto in precedenza, per le comunicazioni di quanto di competenza dei venditori viene utilizzato (ad eccezione di quanto riferito al mese di giugno 2012) il sistema di raccolta previsto per le comunicazioni relative alla qualità commerciale della vendita, opportunamente modificato. In particolare ai venditori abilitati alla raccolta viene richiesto in apertura se hanno ricevuto reclami per contratti non richiesti e, solo in caso di risposta affermativa, si attivano le relative maschere. Con riferimento al mese di giugno, i dati sono stati invece raccolti mediante invio, da parte dei soggetti interessati, di un file in formato *excel* contenente le medesime informazioni previste per il secondo semestre 2012, riferite al solo a tale mese.
- 2.11 Data la scarsa significatività dei dati relativi al mese di giugno 2012, dovuta in particolare al fatto che la deliberazione è entrata in vigore dall'1 giugno e che le tempistiche previste dalla regolazione rendono di fatto scarsamente probabile la possibilità di rilevare per tale mese casi di contratti non richiesti, si è ritenuto opportuno effettuare le analisi che seguono sui dati afferenti al solo secondo semestre 2012.
- 2.12 Hanno risposto affermativamente alla domanda relativa alla presenza nel semestre di reclami per contratti non richiesti, complessivamente per i settori elettrico, gas e *dual fuel*, 47 operatori, fra i quali sono presenti i principali venditori operanti sul mercato nazionale, alcuni tra i maggiori venditori locali ed anche alcuni soggetti di piccole dimensioni. Nella Figura 1 si riportano le percentuali di partecipazione al monitoraggio per contratti non richiesti rispetto alla totalità dei soggetti partecipanti alla raccolta dati di qualità commerciale della vendita⁷. Dei venditori partecipanti al monitoraggio hanno fornito dati significativi (ovvero maggiori di 0): 19 soggetti per il settore elettrico, 22 per il settore del gas naturale e solo 9 soggetti per il settore *dual fuel*⁸. Oltre a questi soggetti, hanno poi comunicato il numero di contratti conclusi anche tutti i soggetti che risultano essere obbligati al monitoraggio *retail* ai sensi del TIMR⁹.

⁷ Si tenga presente, infatti, che alla raccolta dati del TIQV hanno partecipato 448 operatori che hanno dichiarato di aver svolto l'attività di vendita per il semestre in esame.

⁸ Si segnala che a causa di alcune incongruenze riscontrate nella comunicazione dei dati, ed attualmente in fase di verifica, non sono stati considerati i dati comunicati da 2 soggetti per il settore elettrico e 3 soggetti per quello del gas naturale.

⁹ Complessivamente si tratta di 81 soggetti esercenti la vendita, di cui circa la metà ha anche dichiarato di aver ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto.

Figura 1 - Percentuale di partecipazione al monitoraggio dei contratti non richiesti (numero di operatori)



- 2.13 Come previsto dalla determina 4/2012, i dati comunicati sono stati elaborati al fine di ottenere i valori degli indicatori definiti al punto 2.8. Nell'ambito dell'analisi di seguito evidenziata, tali indicatori sono stati integrati da ulteriori elaborazioni, al fine di mettere a disposizione il maggior numero di elementi attualmente disponibili per fornire il quadro generale del fenomeno.
- 2.14 Come primo dato generale è possibile evidenziare come, relativamente al periodo in esame, il numero complessivo di reclami per contratti non richiesti presentati dai clienti finali (direttamente al venditore o allo Sportello) per tutti i settori è pari a circa 13.500. Di tali reclami più di 13.300 sono stati valutati come fondati direttamente dal venditore, ovvero ai sensi della deliberazione 153/2012, il contratto è stato riconosciuto come non richiesto. Ciò fornisce una prima indicazione circa il fatto che la regolazione ha favorito un intervento tempestivo da parte del venditore nella quasi totalità dei casi segnalati dai clienti finali. In relazione, invece, a quanto dichiarato dallo Sportello, emerge che solo 6 soggetti hanno comunicato di aver rigettato reclami inviati dai clienti, per un totale di 114 casi di cui, a seguito della valutazione, lo Sportello ha ritenuto non rigettabili solo 33 casi. Inoltre, sulla base di ulteriori segnalazioni dello Sportello alla Direzione consumatori e utenti, sembrerebbe emergere che uno dei motivi per cui lo Sportello reputa non fondati i reclami dei clienti è l'incompletezza o il ritardo, rispetto a quanto previsto dalla regolazione, nella presentazione del reclamo da parte del cliente finale¹⁰. In relazione a tale ultima motivazione di rigetto del reclamo da parte dello Sportello, l'Autorità intende prevedere che tale informazione sia appositamente rilevata nell'ambito del monitoraggio dei contratti non richiesti di cui alla determina 4/2012, anche al fine di valutare la necessità di eventuali ulteriori misure informative a favore dei clienti finali.
- 2.15 Dall'analisi dei dati in possesso dell'Autorità, riportati nella Tabella 1, si evidenzia come la dimensione del fenomeno sembra essere diminuita rispetto alle segnalazioni ed alle evidenze a disposizione con riferimento al periodo precedente l'entrata in vigore delle misure regolatorie. In particolare, con la deliberazione 21 luglio 2011, VIS 76/11 (di seguito: deliberazione VIS 76/11) era stata avviata un'attività di ricognizione volta ad acquisire informazioni, argomentazioni e dati utili sulla problematica inerente i contratti non richiesti e sulla base di tale ricognizione la Direzione Consumatori e Utenti ha raccolto informazioni presso i venditori di maggiori dimensioni, relative, tra l'altro, al numero di reclami ricevuti, aventi ad oggetto il disconoscimento di un contratto da parte dei clienti finali. Rispetto a tali

¹⁰ Come indicato anche al successivo punto 2.16, il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni solari dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto.

dati¹¹ si può riscontrare nel tempo una riduzione del numero di reclami per contratti non richiesti: si passa infatti da circa 20.000 del primo semestre 2011 a circa 10.000 nei primi 4 mesi del 2012.

Tabella 1 Evoluzione del numero di reclami ricevuti

(Fonte: raccolte dati ai sensi della deliberazione VIS 76/11 e della determina 4/2012)¹²

	Numero di reclami che segnalano possibili contratti non richiesti
I semestre 2011	19.241
II semestre 2011	17.019
I quadrimestre 2012	10.408
II semestre 2012	13.488

2.16 La tabella mostra come la progressiva riduzione del fenomeno sia continuata anche dopo l'entrata in vigore della deliberazione 153/2012 (ultima riga della tabella), seppur l'andamento di tale riduzione sia rimasto abbastanza costante nel periodo analizzato. Rispetto a questo andamento, appare opportuno segnalare come la tabella riporta dati raccolti nell'ambito della ricognizione di cui alla deliberazione VIS 76/11 (dati da I semestre 2011 fino al I quadrimestre 2012) che non risultano perfettamente comparabili ai dati rilevati nell'ambito del monitoraggio dei contratti non richiesti della deliberazione 153/2012 (dati II semestre 2012). In particolare, i dati della ricognizione di cui alla deliberazione VIS 76/11 scontano, in alcuni casi, una disomogeneità dei criteri in base ai quali i venditori hanno comunicato i dati, ciò in quanto non esisteva all'epoca un'unica definizione di reclami per contratti non richiesti e quindi ogni venditore può avere seguito criteri differenti nella classificazione dei reclami oggetto del monitoraggio. Per contro, nel monitoraggio condotto sulla base della deliberazione 153/2012 vengono classificati come reclami ricevuti per contratti non richiesti solo quelli che rispettano i requisiti di cui all'articolo 6 della citata deliberazione 153/2012, ovvero i reclami in cui il cliente segnala di ritenere di essere parte di un contratto non richiesto e che siano stati inviati entro 30 giorni solari dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto. Nello specifico tale data è:

- i. il decimo giorno successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la lettera di conferma al vettore per il recapito al cliente finale; o
- ii. la data di ricevimento della telefonata di conferma; o
- iii. qualora non risulti inviata la lettera o effettuata la telefonata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore non richiesto.

Occorre inoltre rilevare che i valori riportati in tabella precedenti al secondo semestre 2012 non conteggiano i dati comunicati da un operatore di grandi dimensioni, che invece è conteggiato nel monitoraggio dell'ultimo periodo¹³.

2.17 Per fornire una indicazione sulla attuale dimensione del fenomeno dei contratti non richiesti la seguente Tabella 2 riporta il numero complessivo dei reclami per contratti non richiesti

¹¹ I dati si riferiscono ai semestri del 2011 e al primo quadrimestre 2012, nonchè ad entrambi i settori elettrico e gas naturale.

¹² Si segnala che per i due semestri dell'anno 2011 e per il primo quadrimestre del 2012 non sono stati conteggiati i reclami comunicati da un venditore di grandi dimensioni, poiché il dato da questo comunicato comprendeva anche il numero delle comunicazioni inviate dai clienti con le quali si esercitava il diritto di ripensamento.

¹³ Si veda nota 12.

ricevuti dai venditori nel secondo semestre 2012. È stata poi calcolata l'incidenza percentuale del numero di reclami per contratti non richiesti (classificati in base al disposto della deliberazione 153/2012) rispetto al numero complessivo dei reclami ricevuti dai venditori interessati e rispetto al numero di clienti serviti dai medesimi. Nella Tabella 3 si riportano tali valori, riferiti al secondo semestre 2012, elaborati in base a quanto comunicato dai venditori nella raccolta di qualità commerciale della vendita.

Tabella 2 Numero complessivo di reclami per contratti non richiesti ricevuti nel secondo semestre 2012

(Fonte: Autorità)

	Energia elettrica	Gas Naturale	Dual Fuel
Totale reclami per contratti non richiesti (fondati e non fondati)	9.782	2.522	1.184

Tabella 3 Percentuale dei reclami per contratti non richiesti rispetto al totale dei reclami ricevuti e dei clienti serviti

(Fonte: Autorità)

	Energia elettrica	Gas naturale	Dual Fuel
Percentuale di reclami per CNR rispetto al totale dei reclami ricevuti	10,94%	3,71%	11,93%
Percentuale di reclami per CNR rispetto al totale dei clienti serviti	0,13%	0,02%	0,23%

2.18 Si precisa che i dati forniti sono calcolati rapportando il numero di reclami per contratti non richiesti comunicati dai venditori al numero complessivo di reclami di esclusiva competenza di tali venditori, comprensivi dei reclami per contratti non richiesti e, con riferimento alle tipologie di clienti, sono stati presi in considerazione:

- a) per il settore elettrico, i dati relativi ai clienti domestici e non domestici del mercato libero;
- b) per il settore del gas naturale, i dati relativi ai clienti allacciati in bassa pressione del mercato libero e tutelato;
- c) per il settore *dual fuel*, i dati relativi ai clienti classificati come *dual fuel*.

Con riferimento al settore del gas naturale, si è scelto di considerare anche il dato relativo ai clienti del servizio di tutela dato l'obbligo per i venditori di ricomprendere sempre tra le proprie offerte commerciali anche quelle relative al servizio di tutela¹⁴.

2.19 Dai dati riportati nelle Tabelle 2 e 3 si evidenzia un'incidenza del fenomeno dei contratti non richiesti rispetto al numero dei reclami che risulta abbastanza simile per i settori elettrico e *dual fuel*, mentre molto minore quella per il settore gas, in quanto rapportato ai dati relativi a tutti i clienti finali. Relativamente al rapporto rispetto al numero di clienti serviti invece in tutti i settori esso assume valori inferiori all'1%. E' infine opportuno sottolineare come il dato del settore *dual fuel* deriva da un numero di casi inferiore a quelli relativi al settore energia elettrica e al settore del gas naturale e coinvolge, come detto in precedenza, solo pochi soggetti.

¹⁴ Per completezza si fornisce anche il dato relativo al rapporto rispetto ai soli reclami dei clienti del mercato libero. Gli indicatori costruiti in Tabella 2 sarebbero pari rispettivamente a: 7,29% e 0,10%, valori che quindi si avvicinano a quelli registrati per gli altri settori.

- 2.20 Una prima analisi porterebbe quindi a valutazioni positive circa il generale andamento del fenomeno, confermato anche con l'entrata in vigore delle misure regolatorie. Dai dati peraltro si può evidenziare che il fenomeno, da un lato, non sembra assumere in assoluto dimensioni particolarmente rilevanti, dall'altro, si può ritenere che la regolazione si è dimostrata efficace dato che la quasi totalità dei reclami sono risolti direttamente dal venditore con una conseguente riduzione dei tempi di risoluzione della criticità.
- 2.21 Le tabelle successive mostrano invece il dettaglio degli indicatori definiti dalla determina 4/2012 calcolati, per ciascun settore e per ciascuna tipologia di clienti, sulla base di quanto comunicato per il secondo semestre 2012.

Tabella 2 - Indicatori del settore elettrico

(Fonte: Autorità)

Settore elettrico	Domestici	Altri Usi	Totale complessivo
Fenomeno contratti non richiesti	0,72%	0,44%	0,66%
Incidenza casi più critici	0,33%	0,28%	0,32%
Incidenza errore dei clienti	0,86%	0,21%	0,77%
Incidenza misure preventive	15,00%	3,14%	13,25%

Tabella 3 Indicatori del settore del gas naturale

(Fonte: Autorità)

Settore gas naturale	Domestici	Condomini	Altri Usi	Totale complessivo
Fenomeno contratti non richiesti	0,18%	0,03%	0,03%	0,16%
Incidenza casi più critici	0,12%	0,00%	0,00%	0,12%
Incidenza errore dei clienti	0,08%	0,00%	0,00%	0,08%
Incidenza misure preventive	29,31%	0,00%	4,55%	28,77%

Tabella 4 - Indicatori del settore *dual fuel*

(Fonte: Autorità)

Settore <i>dual fuel</i>	Domestici	Altri Usi	Totale complessivo
Fenomeno contratti non richiesti	0,69%	0,32%	0,69%
Incidenza casi più critici	0,51%	0,00%	0,51%
Incidenza errore dei clienti	0,34%	0,00%	0,34%
Incidenza misure preventive	4,95%	0,00%	4,92%

- 2.22 L'analisi degli indicatori è stata fatta anche per i singoli operatori partecipanti alla raccolta. Tale analisi ha mostrato in molti casi un elevato numero di dati nulli: ad esempio per quanto ai dati di competenza dello Sportello, questo ha comunicato dati diversi da zero complessivamente, in tutti i settori, solo per 6 soggetti. La diffusa presenza di dati pari a zero, in particolare nel settore del gas naturale, rende spesso matematicamente impossibile calcolare il valore dell'indicatore. Inoltre si registra, come mostrano anche le tabelle sopra riportate, una scarsità di dati significativi per particolari tipologie di clienti, segnatamente i condomini per il settore del gas e gli altri usi del settore *dual fuel*. Infine è emersa una discreta variabilità della numerosità dei casi, non sempre direttamente correlata alla dimensione del venditore, ad esempio ci sono operatori comparabili come numero di clienti serviti che però presentano un ordine di grandezza del numero di casi dichiarati molto differente. In alcuni casi, inoltre, sono state riscontrate incongruenze nei dati comunicati: ad

esempio alcuni soggetti hanno dichiarato un numero di contratti conclusi pari o inferiore al numero di reclami ricevuti per contratti non richiesti; o, ancora, si registra per un soggetto un numero di ripristini attivati superiore al numero di reclami per contratti non richiesti ricevuti. Tali anomalie sono attualmente in fase di verifica da parte degli Uffici e gli indicatori sopra evidenziati sono stati determinati senza considerare i suddetti dati anomali.

- 2.23 I dati, comunque, confermano la tendenza già riscontrata fin qui, ad un generale contenimento del fenomeno. E' tuttavia di rilievo segnalare il valore elevato, particolarmente per il settore gas, dell'incidenza delle misure preventive, che monitora il numero di ripristini attivati dai venditori rispetto ai casi che sono stati giudicati fondati e pertanto fornisce una indicazione di quanto l'applicazione delle misure preventive sia stata o meno in grado di intercettare tempestivamente il problema. Si ritiene tuttavia che, data la fase di primissima applicazione della delibera, un elevato valore di tale indicatore non debba far necessariamente concludere per la scarsa efficacia delle misure preventive, che anzi sono proprio il principale fattore che dovrebbe aver determinato un calo nei casi di contratti non richiesti (come visto in Tabella 1).

3. Ulteriori sviluppi del monitoraggio

- 3.1 Come detto nell'introduzione, uno degli obiettivi del presente documento per la consultazione è quello di formulare proposte per la definizione della graduatoria dei venditori non richiesti, che stimoli i venditori a comportamenti commerciali più oculati e, contemporaneamente, consenta al cliente finale, insieme agli altri strumenti di capacitazione a sua disposizione, una accurata scelta del proprio fornitore.
- 3.2 A tale scopo, l'Autorità ritiene che, anche sulla base delle prime analisi condotte, sia opportuno affinare il monitoraggio del fenomeno con indicatori ulteriori rispetto a quelli già a disposizione.
- 3.3 Risulta quindi opportuno integrare la raccolta delle informazioni necessarie per il monitoraggio dei contratti non richiesti e la definizione della graduatoria dei venditori non richiesti. In particolare si propone di:
- a) procedere alla raccolta dei dati previsti dall'articolo 15 della deliberazione 153/2012 presso le imprese di distribuzione;
 - b) utilizzare ulteriori indicatori, quali quelli relativi al rapporto del numero dei reclami per contratti non richiesti definito rispetto al numero dei clienti serviti e al totale reclami ricevuti.
- 3.4 In particolare per quanto riguarda i dati di cui alla lettera a) del punto precedente, si rende necessario, in questa sede, definire le modalità di raccolta del dato relativo al numero di richieste di risoluzione per contratto non richiesto per ciascun venditore, che consentirebbe di:
- a) avere un quadro completo delle problematiche connesse ai contratti non richiesti;
 - b) controllare la correttezza dei dati comunicati dai venditori; ci si attende infatti che il numero di ripristini sommato al numero delle comunicazioni di risoluzione effettuate dal distributore sia coerente al numero di reclami ritenuti fondati.
- 3.5 Come già previsto dall'articolo 15, comma 1, lettera c) della deliberazione 153/2012, il dato comunicato da parte delle imprese distributrici deve essere fornito con un dettaglio mensile ed indicando il numero di comunicazioni di risoluzione ricevute da parte di ciascun venditore.

- 3.6 A tal proposito è possibile che il venditore non richiesto sia diverso dall'utente del dispacciamento di energia elettrica o dall'utente della distribuzione del gas naturale, che ai sensi, rispettivamente, della deliberazione 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08) e della deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 (di seguito: deliberazione n. 138/04) effettuano la richiesta di *switching* o di accesso per sostituzione e comunicano le richieste di risoluzione del contratto.
- 3.7 È quindi necessario, nelle ipotesi sopra prospettate, permettere all'impresa di distribuzione di avere l'informazione dei casi di tale mancata coincidenza. A tal fine si potrebbe prevedere che, solo in occasione della comunicazione della risoluzione relativa ad un contratto non richiesto di fornitura di gas naturale, in aggiunta alle informazioni dall'articolo 16, comma 4 della deliberazione n. 138/04, l'utente della distribuzione specifichi, se diverso, il nome del venditore controparte commerciale del cliente finale, per conto del quale effettua la comunicazione di risoluzione. L'impresa di distribuzione sarebbe quindi tenuta a imputare, ai fini della raccolta del dato, la risoluzione al venditore controparte commerciale del cliente finale e non all'utente della distribuzione che comunica tale risoluzione.
- 3.8 In relazione invece alla comunicazione di risoluzione di un contratto non richiesto di fornitura di energia elettrica, la raccolta del dato da parte delle imprese distributrici dovrebbe tenere conto dell'implementazione dei meccanismi di accreditamento al Sistema Informativo Integrato, di cui alla deliberazione 18 aprile 2013, 166/2013/R/com (di seguito: deliberazione 166/2013) che prevedono l'introduzione dell'informazione relativa alla corrispondenza tra venditore e utente del dispacciamento, superando così il limite individuato sopra.
- 3.9 Dal momento che l'accreditamento al Sistema Informativo è volontario, qualora il venditore controparte commerciale non l'abbia effettuato ai sensi dell'articolo 1 della deliberazione 166/2013, si propone in analogia con quanto detto al punto 3.7, che in aggiunta alle informazioni dall'articolo 5, comma 2 della deliberazione ARG/elt 42/08, l'utente del dispacciamento, in caso la risoluzione sia dovuta alla procedura di ripristino, specifichi, se diverso, il nome del venditore controparte commerciale del cliente finale, per conto del quale effettua la comunicazione di risoluzione. Anche in questo caso l'impresa di distribuzione sarebbe tenuta a imputare, ai fini della raccolta del dato, la risoluzione al venditore controparte commerciale del cliente finale e non all'utente del dispacciamento che comunica tale risoluzione.
- 3.10 Con riferimento alle tempistiche di raccolta nonché al dettaglio del dato da comunicare, si propongono modalità del tutto analoghe a quelle previste per i dati raccolti presso i venditori. In particolare, in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione degli oneri derivanti dalla regolazione, si propone di raccogliere il dato in questione in concomitanza con altre raccolte già attive presso le imprese distributrici; pertanto si propone che:
- a) la comunicazione del dato avvenga mediante l'utilizzo della piattaforma informatica presente in Autorità, in particolare aggiungendo le opportune maschere alla raccolta del dato "Numero di PdP/PdR che hanno cambiato fornitore";
 - b) la frequenza di rilevazione abbia una cadenza semestrale, pertanto, rispetto alle raccolte già attiva che hanno una cadenza trimestrale, il dato relativo alle risoluzioni verrebbe raccolto solo 2 volte all'anno entro 45 giorni dalla fine del periodo di riferimento;
 - c) la dimensione geografica del dato sia nazionale;
 - d) i dati siano differenziati per le seguenti tipologie di contratto:

- i) per le imprese di distribuzione di energia elettrica: clienti BT domestici e clienti BT altri usi che abbiano diritto alla maggior tutela;
- ii) per le imprese di distribuzione di gas naturale: clienti domestici, condomini ad uso domestico e clienti altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc.

3.11 Si propone inoltre di raccogliere presso le imprese distributrici, sempre ai fini del monitoraggio, anche il dato relativo al numero di risoluzioni per contratto non richiesto ricevute, per le quali non c'è poi stata la richiesta di *switching* da parte del venditore precedente. Tale raccolta avrebbe le medesime caratteristiche descritte al punto 3.10.

3.12 Rispetto a tali dati si intendono quindi definire i seguenti indicatori:

- a) *Casi di risoluzione per contratti non richiesti*: tale indicatore coincide con il dato comunicato dalle imprese distributrici;
- b) *Percentuale di attivazione dei servizi di ultima istanza*: pari al rapporto tra il numero di risoluzioni per le quali non c'è poi stata la richiesta di *switching* da parte del venditore precedente e il numero complessivo di risoluzioni per contratto non richiesto ricevute dall'impresa distributtrice.

3.13 Relativamente alla definizione di ulteriori indicatori di cui al punto 3.3 lettera b), l'Autorità ritiene opportuno ai fini del monitoraggio e, come si dirà nel capitolo 4, anche per la costruzione della graduatoria, tener conto anche di altri due indicatori, finalizzati a fornire una informazione relativa alla dimensione complessiva del fenomeno sul mercato nazionale e per ciascun operatore. Tali indicatori riguardano:

- a) *Incidenza CNR sui reclami*: pari al rapporto tra il numero dei reclami ricevuti dal venditore per contratti non richiesti (indipendentemente se accolti o meno) e il numero complessivo di reclami di esclusiva competenza del venditore, comprensivi di quelli per contratti non richiesti, ricevuti nel medesimo periodo (I_{RR});
- b) *Incidenza CNR sui clienti*: pari al rapporto tra il numero dei reclami ricevuti dal venditore per contratti non richiesti (indipendentemente se accolti o meno) e il numero di clienti serviti (I_{RC}).

3.14 Per quanto riguarda gli indicatori di cui al punto precedente, le informazioni necessarie per il calcolo degli stessi sono già a disposizione dell'Autorità attraverso la raccolta dati di qualità commerciale della vendita e dello stesso monitoraggio dei contratti non richiesti, pertanto non occorre definire alcun ulteriore onere in capo ai soggetti interessati.

3.15 Il calcolo degli indicatori di cui alle lettere a) e b) del punto 3.13, avviene con riferimento ai settori elettrico, del gas naturale e *dual fuel*, sulla base delle seguenti formule nelle quali i dati di base sono presentati con l'ID riportato nell'Allegato A alla determina 4/2012 (nella Tabella 7 si fornisce la legenda per le sigle dei dati utilizzati):

a) per il settore elettrico e per ciascun venditore:

$$i. \quad I_{RR} = \frac{AQ+AS+AU+AV+AZ}{BB+AQ+AS+AU+AV+AZ}$$

$$ii. \quad I_{RC} = \frac{AQ+AS+AU+AV+AZ}{BC}$$

b) per il settore gas e per ciascun venditore:

$$i. \quad I_{RR} = \frac{AO+AQ+AS+AT+AU}{AZ+AO+AQ+AS+AT+AU}$$

$$ii. \quad I_{RC} = \frac{AO+AQ+AS+AT+AU}{BA}$$

c) per il settore *dual fuel* e per ciascun venditore:

$$i. \quad I_{RR} = \frac{B+D+F+G+H}{I+B+D+G+G+H}$$

$$ii. \quad I_{RC} = \frac{B+D+F+G+H}{L}$$

Tabella 5 Legenda dati del monitoraggio

Dato di base – Settore Energia Elettrica	Dato di base – Settore Gas Naturale	Dato di base – Settore Dual Fuel
AQ Reclami ricevuti e accolti	AO Reclami ricevuti e accolti	B Reclami ricevuti e accolti
AS Reclami SP per rigetto venditore	AQ Reclami SP per rigetto venditore	D Reclami SP per rigetto venditore
AU Reclami SP per mancata risposta	AS Reclami SP per mancata risposta	F Reclami SP per mancata risposta
AV Reclami SP per risposta non motivata e non rigettabili	AT Reclami SP per risposta non motivata e non rigettabili	G Reclami SP per risposta non motivata e non rigettabili
AZ Reclami SP per risposta non motivata e rigettabili	AU Reclami SP per risposta non motivata e rigettabili	H Reclami SP per risposta non motivata e rigettabili

- 3.16 Con riferimento all'indicatore I_{RR} i dati BB, AZ e I sono, rispettivamente per il settore elettrico, gas e *dual fuel*, il numero di reclami di esclusiva competenza del venditore ricevuti nel semestre di riferimento, desumibili dalla raccolta dati di qualità commerciale della vendita. In particolare il dato BB sarebbe riferito ai reclami ricevuti dai soli clienti BT domestici e non domestici del mercato libero; il dato AZ sarebbe invece riferito ai reclami ricevuti da parte dei clienti BP del mercato libero e del mercato tutelato; il dato I, infine, sarebbe riferito ai reclami ricevuti da parte dei clienti classificati come *dual fuel*.
- 3.17 Relativamente all'indicatore I_{RC} i dati BC, BA e L rappresentano, rispettivamente per il settore elettrico, gas e *dual fuel*, il numero di clienti serviti nel medesimo semestre ed appartenenti alle tipologie richiamate al punto precedente; anche tali dati sono desumibili dalla raccolta dati di qualità commerciale della vendita.

- Q1:** Si condivide la soluzione illustrata relativa ai casi in cui l'utente del dispacciamento dell'energia elettrica /della distribuzione del gas naturale è diverso dal venditore controparte commerciale del contratto con il cliente finale? Quali potrebbero essere le criticità?
- Q2:** Si condividono le modalità e le scadenze previste per la raccolta del dato di competenza del distributore?
- Q3:** Si condivide l'orientamento espresso in base al quale le imprese distributrici forniscono il dato dettagliato per tipologia di cliente?
- Q4:** Si condivide l'introduzione ai fini del monitoraggio degli indicatori descritti al punti 3.12 e 3.13?
- Q5:** Quali ulteriori indicatori potrebbero essere utilmente considerati ai fini del monitoraggio del fenomeno e della graduatoria?

4. Orientamenti per la graduatoria dei venditori non richiesti

Caratteristiche generali della graduatoria

- 4.1 La pubblicazione comparativa dei venditori non richiesti ha lo scopo di fornire al cliente finale informazioni utili nella scelta del proprio fornitore. D'altra parte una graduatoria di questo genere deve tener conto del fatto che i soggetti in essa presenti già subiscono una sorta di giudizio circa la loro condotta commerciale in relazione al fatto che essi risultano responsabili di contratti non richiesti.
- 4.2 In questo capitolo verranno illustrati gli orientamenti relativi alle caratteristiche generali della graduatoria, agli indicatori da utilizzare ai fini della costruzione del punteggio finale ed al relativo peso.

- 4.3 In relazione alle caratteristiche generali, l’Autorità intende prevedere di realizzare graduatorie:
- a) distinte per settore, limitandosi, in fase di prima applicazione, ai soli settori elettrico e gas, dato il numero più esiguo di dati relativi al settore *dual fuel*; in particolare i soggetti che hanno comunicato dati significativi per il *dual fuel* (ovvero maggiori di 0) sono inferiori alla decina;
 - b) non differenziare le graduatorie dei due settori per tipologia di cliente, ciò al fine di evitare che l’informazione che si vuole fornire ai clienti sia eccessivamente frammentata e di conseguenza di più difficile fruizione¹⁵.
- 4.4 Per quanto riguarda le modalità di pubblicazione della graduatoria, anche in analogia con quanto già previsto per la graduatoria relativa ai *call center*¹⁶, l’Autorità intende prevederne la pubblicazione sul proprio sito internet con cadenza semestrale e tenendo conto dei dati relativi al semestre precedente.
- 4.5 In relazione, infine, alle tempistiche per la prima pubblicazione, anche considerando l’opportunità di avere a disposizione almeno due semestri di dati raccolti, si propone di attendere la raccolta dei dati relativi al primo semestre 2013. Pertanto, considerate le scadenze previste per la comunicazione dei dati (30 settembre prossimo), la (prima) graduatoria verrà pubblicata entro fine dell’anno 2013.
- 4.6 Nelle more di tale pubblicazione, ed una volta definiti i criteri per la costruzione del punteggio di cui al presente documento per la consultazione, l’Autorità intende effettuare una “prova in bianco” del risultato della graduatoria sulla base dei dati del secondo semestre 2012, senza pubblicazione della graduatoria integrale, ma comunicando a ciascun venditore coinvolto il punteggio e la posizione al medesimo attribuita.

Costruzione del punteggio ai fini della graduatoria

- 4.7 Con riguardo agli indicatori da utilizzare al fine della determinazione del punteggio attribuito a ciascun venditore e alla conseguente costruzione della graduatoria, preliminarmente si ritiene opportuno escludere alcuni degli indicatori raccolti ai fini del monitoraggio dei contratti non richiesti. Questi indicatori continuerebbero comunque ad essere calcolati e pubblicati con riferimento all’intero mercato nazionale.
- 4.8 Nello specifico si intende escludere l’indicatore relativo all’*Incidenza dell’errore dei clienti* e quello relativo all’*Incidenza delle misure preventive*: il motivo dell’esclusione proposta è che tali indicatori rappresentano una dimensione del fenomeno che non è direttamente controllabile dai venditori, ovvero non sarebbe possibile per un venditore mettere a punto comportamenti tali da incidere in maniera positiva sul valore degli indicatori. Pertanto non si ritiene corretto che essi contribuiscano alla formazione del punteggio che viene loro assegnato.
- 4.9 L’indicatore relativo all’*incidenza dell’errore dei clienti* peraltro assume al momento valori poco significativi, e risulta nullo per la maggior parte dei venditori sia del settore gas che di quello elettrico. Per contro, l’indicatore che mostra l’incidenza delle misure preventive assume valori molto elevati, in alcuni casi pari al 100%, ma, come già evidenziato in precedenza, ciò può essere anche imputabile alla prima applicazione della normativa che in questa fase ha determinato anche alcune incertezze nella sua implementazione¹⁷, che

¹⁵ Se si optasse per la soluzione alternativa ci sarebbero infatti 5 graduatorie: 3 per il settore gas e 2 per quello elettrico.

¹⁶ Articolo 36 del TIQV.

¹⁷ Successivamente all’entrata in vigore della deliberazione 153/2012 sono infatti pervenute agli uffici dell’Autorità, molte richieste di informazioni relative alla corretta applicazione della normativa.

potrebbero aver causato uno slittamento delle tempistiche di intervento tale da portare all'attivazione della fornitura non richiesta.

- 4.10 Gli indicatori che l'Autorità intende utilizzare ai fini della definizione del punteggio finale della graduatoria risultano quindi quelli relativi a:
- a) *Fenomeno dei contratti non richiesti (I_{CNR})*: esso infatti rappresenta la percentuale di casi in cui è stata registrata l'esistenza di un contratto non richiesto, conseguenza - di norma - di un comportamento commerciale non corretto del venditore;
 - b) *Incidenza dei casi più critici (I_{CRIT})*: rappresentativo della percentuale dei casi in cui l'accertamento della fondatezza del reclamo del cliente è avvenuto solo con l'intervento dello Sportello, ivi inclusi i reclami pervenuti allo Sportello direttamente dai clienti finali, per mancata risposta del venditore o per risposta non motivata; in questo caso quindi il venditore, oltre al presunto comportamento commerciale scorretto, ha commesso un errore di valutazione, se non una violazione della regolazione, nella gestione del reclamo del cliente.
- 4.11 Oltre agli indicatori di cui al punto precedente, si intende considerare anche due degli ulteriori indicatori descritti al capitolo 3, in particolare:
- c) *Incidenza CNR sui reclami (I_{RR})*;
 - d) *Incidenza CNR sui clienti (I_{RC})*.
- 4.12 Tali indicatori, infatti, consentono meglio una rappresentazione comparativa dei comportamenti dei venditori in quanto sono rapportati alla dimensione complessiva (in termini di mole di reclami da gestire e di clienti serviti) del singolo venditore, permettendo peraltro di bilanciare e inquadrare meglio l'informazione fornita dall'indicatore di cui al punto 4.10, lettera a). L'utilizzo di tali indicatori nella determinazione del punteggio ai fini della graduatoria permette quindi una più corretta comparazione all'interno della medesima tra gli operatori.
- 4.13 L'Autorità intende inoltre non considerare ai fini della graduatoria i venditori per i quali risulta un numero di contratti conclusi, in ciascun settore, nel semestre di riferimento inferiore ad una data soglia (ad esempio 10 contratti), per questi non verrebbero quindi calcolati gli indicatori, né quindi il punteggio finale in ragione della limitata significatività del fenomeno. Si propone tuttavia, al fine di fornire una informazione completa ai clienti finali, di pubblicare un elenco non ordinato con l'indicazione di tali soggetti poichè hanno comunque dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti non richiesti.
- 4.14 Gli indicatori così definiti concorrono a formare un punteggio finale dato dalla somma di ciascuno di essi opportunamente pesato. Tale punteggio verrebbe calcolato per ciascuno dei venditori come identificati ai sensi del punto precedente, assegnando agli indicatori proposti i seguenti pesi:
- a) *Fenomeno dei contratti non richiesti (I_{CNR})*: peso pari a 0.3;
 - b) *Incidenza dei casi più critici (I_{CRIT})*: peso pari a 0.6;
 - c) *Incidenza CNR sui reclami (I_{RR})*: peso pari a 0.05;
 - d) *Incidenza CNR sui clienti (I_{RC})*: peso pari a 0.05.

I pesi sopra riportati attribuiscono una maggiore incidenza all'indicatore relativo ai casi più critici in quanto si tratta dei casi per i quali il cliente ha dovuto attendere un tempo più lungo per il ripristino e, probabilmente, questo è avvenuto solo dopo un periodo transitorio durante il quale è stato comunque fornito dal soggetto riconosciuto come venditore non richiesto alle condizioni definite dalla deliberazione 153/2012.

4.15 Rispetto a questo punteggio l'Autorità intende prevedere di considerare anche i dati da parte dell'impresa di distribuzione. Nei casi in cui i dati raccolti dall'impresa di distribuzione non fossero coerenti con quelli inviati dai venditori nell'ambito del monitoraggio dei contratti non richiesti e previa verifica con i venditori coinvolti, potrebbe essere definito un ulteriore indice peggiorativo del punteggio finale.

Q6: *Si condividono gli orientamenti relativi alla struttura della graduatoria? In particolare, si condivide l'ipotesi di non differenziare le graduatorie per tipologia di clienti?*

Q7: *Si ritiene opportuno tener conto, anche in ipotesi di non differenziazione tra tipologie di clienti, della dimensione di ciascuna tipologia? Se sì che tipo di ponderazione dei dati dovrebbe essere utilizzata per la costruzione degli indicatori?*

Q8: *Si condivide la selezione proposta sugli indicatori che contribuiscono a costruire la graduatoria? Potrebbero esserne valutati di ulteriori?*

Q9: *Si condivide l'orientamento espresso al punto 4.13? Si condivide la soglia minima di 10 contratti sottoscritti nel semestre per l'inclusione nella graduatoria? Se no, quale potrebbe essere una soglia opportuna?*

Q10: *Si condivide il peso attribuito a ciascun indicatore?*

Q11: *Si condividono gli orientamenti relativi alle tempistiche e alla cadenza della pubblicazione della graduatoria?*