

La tutela del consumatore e la qualità dei servizi di distribuzione e di vendita di energia elettrica e gas naturale

Gabriella Utili
Responsabile
Unità informazione e tutela dei consumatori
Direzione Consumatori e qualità del servizio

Udine, 26 novembre 2010



Questa presentazione non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
Autorità per l'energia elettrica e il gas

Il ruolo dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

- ◆ Tra i compiti affidati all'Autorità dalla legge n. 481/95 vi sono quelli di:
 - promuovere la concorrenza e l'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità
 - promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori
 - assicurare adeguati livelli di qualità nei servizi
 - perseguire gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse



Principali linee di intervento dell'Autorità per la tutela del consumatore (Piano Strategico 2010-2012)

- ◆ **Scelta consapevole del fornitore**
 - ✓ Accesso alle informazioni, pubblicità e trasparenza...
- ◆ **Correttezza delle attività di commercializzazione**
 - ✓ Codice di condotta commerciale
- ◆ **Promozione della concorrenza**
 - ✓ Switching; flussi informativi...
- ◆ **Qualità dei servizi**
 - ✓ Distribuzione e misura; Vendita
- ◆ **Tutela fasce sociali disagiate**
 - ✓ Bonus elettrico, bonus gas
- ◆ **Reclami e controversie**
 - ✓ Valutazione dei reclami; risoluzione extragiudiziale delle controversie
 - ✓ Vigilanza sul rispetto della regolazione, procedimenti individuali



Di cosa ci occupiamo in questa presentazione

- ◆ **Qualità dei servizi di distribuzione e vendita**
- ◆ **Contratti e misura (contatori elettronici)**
- ◆ **Codice di condotta commerciale**
- ◆ **Trasparenza bollette**
- ◆ **Informazione**
- ◆ **Sportello per il Consumatori**



Qualità commerciale: Tipologie di standard

- *STANDARD SPECIFICI:*
 - Tempistiche massime di esecuzione di alcune prestazioni semplici e standardizzate, il cui mancato rispetto dà luogo a indennizzo automatico
- *STANDARD GENERALI:*
 - Riguardano prestazioni complesse o personalizzate e indicano la percentuale minima delle richieste complessivamente ricevute ogni anno che ciascun esercente deve soddisfare entro il tempo indicato. Il mancato rispetto non dà luogo a indennizzo
- *STANDARD DEL DISTRIBUTORE E DEL VENDITORE*
 - A seconda del soggetto che ne cura l'esecuzione e ne è responsabile, gli standard possono riguardare l'attività di distribuzione e misura o l'attività di vendita



Qualità commerciale : disciplina degli indennizzi

L'indennizzo:

- ◆ è dovuto senza necessità di richiesta da parte del cliente in caso di mancato rispetto di standard specifici salvo cause di forza maggiore o imputabili al cliente o a terzi
- ◆ deve essere corrisposto nella prima fatturazione utile e comunque entro un tempo prestabilito (8 mesi dalla richiesta di prestazione per la vendita)
- ◆ cresce in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione
- ◆ non esclude il risarcimento del danno ulteriore (GO)
- ◆ non è dovuto se il cliente non è in regola con il pagamento relativo alla prestazione



Standard specifici di qualità commerciale: prestazioni del distributore

- Standard specifici di qualità commerciale:
 - tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e complessi/tempo di preventivazione lavori sulla rete bt
 - tempo di esecuzione di lavori semplici
 - tempo di attivazione della fornitura
 - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
 - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
 - tempo di verifica della pressione/tensione di fornitura e della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
 - fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale
 - Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (solo elettrico)
 - tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore



Standard generali di qualità commerciale: prestazioni del distributore

- Standard generali di qualità commerciale:
 - Tempo di preventivazione lavori sulla rete MT (elettrico)
 - tempo di esecuzione di lavori complessi
 - tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (gas)
 - tempo di sostituzione del gruppo di misura
 - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione



Qualità del servizio di vendita (Del. ARG/com 164/08)

- ◆ Risposta a reclamo (standard specifico):
 - ✓ Risposta motivata a reclami scritti: 40 gg. solari (standard specifico)
 - ✓ Il venditore riporta in maniera evidente in bolletta e nel sito internet il recapito per l'inoltro in forma scritta di reclami; trasferisce entro 7 giorni i reclami che pervengano ad un indirizzo errato
- ◆ Rettifica di fatturazione (standard specifico)
 - ✓ Rettifica fatturazione (fatture già pagate o rateizzabili): 90 gg. solari (specifico)
 - ✓ Rettifica di doppia fatturazione: 20 gg. solari (specifico)
- ◆ Risposte ai clienti (standard generali)
 - ✓ Risposta motivata a richieste di informazioni: 95% entro 30 gg. solari
 - ✓ Risposta motivata a richieste di rettifica fatturazione: 95% entro 40 gg. solari
- ◆ Qualità dei call-center:
 - pubblicazione ogni sei mesi di una graduatoria della qualità dei call center dei principali venditori (III graduatoria riferita a 29 imprese)



PUBBLICAZIONI COMPARATIVE

- ◆ E' prevista la **pubblicazione comparativa** delle performance dei venditori, al fine di per mettere a disposizione dei clienti maggiori informazioni per la scelta del proprio fornitore:
 - a) dal 2009 per i punteggi relativi alla **qualità dei servizi telefonici**
 - b) da luglio 2010 per le performance sulle **risposte ai reclami scritti** (consentendo agli operatori un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni del TIQV)
- ◆ La cadenza semestrale assicura un **aggiornamento dei dati** messi a disposizione dei clienti
- ◆ Saranno distinti i dati relativi ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore ed i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela



Condizioni contrattuali regolate- del. 200/99 e 229/01

- ◆ Per la fornitura dei servizi regolati l'Autorità ha stabilito condizioni contrattuali minime inderogabili:
 - periodicità di lettura e di fatturazione
 - calcolo dei consumi
 - tempi e modalità di pagamento della bolletta, interessi di mora, modalità e tempi di sospensione della fornitura
 - rateizzazione del pagamento
 - deposito cauzionale
 - ricostruzione dei consumi
- ◆ Alcune regole valgono anche per il mercato libero (letture, sospensione per morosità)



Codice di condotta commerciale - 1

◆ Aspetti regolati:

- principi generali di correttezza: i contratti devono essere leggibili, il personale commerciale deve essere adeguatamente formato
- comunicazione dei prezzi: criteri uniformi di comunicazione per facilitare il confronto (imposte, unità di misura, indicizzazioni, sconti); criteri per l'eventuale calcolo della spesa annua;
- obblighi relativi alla promozione delle offerte: informazioni minime da fornire nelle pubblicità; riconoscibilità e comportamento del personale commerciale; informazioni al cliente sulle conseguenze del passaggio al mercato libero
- contenuto minimo del contratto (fino al 31/12/2010 previsto solo per servizio gas; dal 1/1/2011 anche per servizio elettrico): il contratto deve contenere determinate condizioni essenziali, definite nel loro contenuto dalle parti



Codice di condotta commerciale - 2

- documentazione precontrattuale: il cliente deve sempre ricevere una copia integrale del contratto e una nota informativa che riassume i contenuti del Codice
 - prezzo (dal 1/1/2011): i contratti devono includere un'apposita sezione in cui sono illustrate le condizioni economiche offerte, specificando le singole componenti di prezzo del servizio di vendita e la loro incidenza percentuale sulla spesa complessiva
 - modifiche unilaterali: preavviso scritto di 3 mesi (fino al 31/12/2010: 60 giorni)
 - dal 1/1/2011: indennizzo automatico (30 €) in caso di violazione del preavviso di modifiche unilaterali o delle clausole in materia di periodicità di emissione delle fatture (fino al 31/12/2010 indennizzi solo per il servizio gas)
-
- ◆ Fino al 31/12/2010: Del. 126/04 (gas); Del. 105/06 (elet)
 - ◆ Dal 1/1/2011: del. ARG/com 104/10 (servizio elettrico e gas)
 - elettricità: clienti BT
 - gas: clienti con consumi < 200.000 Smc/anno



Trasparenza delle bollette (Del. ARG/com 202/09)

- ◆ **Schemi di bolletta unici e indifferenziati per tipologia di cliente (domestico e non domestico) e di fornitura (gas, elettricità, congiunta)**
- ◆ **Individuazione di una terminologia unica, per tutti i venditori, da utilizzare in bolletta**
 - ✓ Glossario di imminente pubblicazione previo coinvolgimento delle Associazioni di consumatori e degli operatori per un miglioramento della leggibilità delle bollette
- ◆ **Quadro sintetico:**
 - ✓ Evidenza informazioni relative a mercato libero/servizio regolato, consumo annuo, data di attivazione
- ◆ **Quadro di dettaglio:**
 - ✓ Articolazione del dettaglio rispondente ai corrispettivi previsti dal contratto
- ◆ **Elementi di continuità rispetto al passato**
 - ✓ Ripresa, e ampliata al settore gas, la struttura già prevista per le bollette elettriche dei clienti non domestici: in particolare per quadro di dettaglio, suddivisione tra corrispettivi per Servizi di vendita e Servizi di rete
- ◆ **Entrata in vigore: 1 gennaio 2011**



Informazione: altri interventi rilevanti

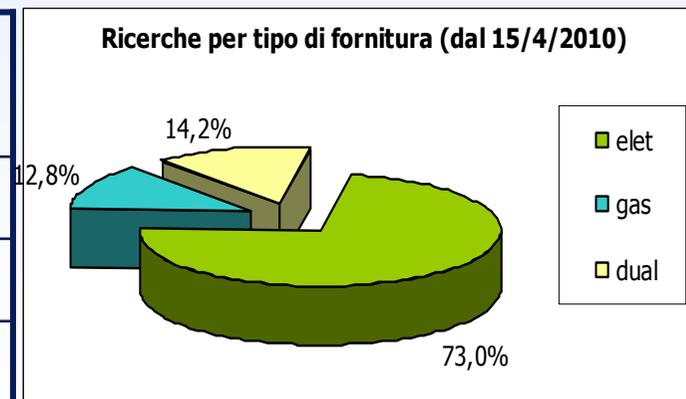
- ◆ **Atlante dei diritti del consumatore di energia**
 - ✓ Strumento aggiornato e di facile consultazione per conoscere le regole di settore e verificare il rispetto dei diritti del consumatore
- ◆ **TrovaOfferte**
 - ✓ Ricerca personalizzata e confronto tra le offerte del mercato libero disponibili
- ◆ **Bonus elettrico / Bonus gas**
 - ✓ Informazioni con apposite brochures, anche scaricabili dal sito dell'Autorità
- ◆ **Prezzi biorari e PesaConsumi**
 - ✓ Informazioni di dettaglio con messaggio allegato alle bollette;
 - ✓ PesaConsumi, disponibile nel sito dell'Autorità



Informazione: TrovaOfferte

- ◆ **Pubblicazione: 8 aprile 2009 (solo offerte elettricità)**
 - ✓ 11 imprese accreditate, di cui 9 con pubblicazione di offerte dettaglio
- ◆ **Dal 15 aprile 2010: disponibili anche offerte Gas e Congiunte; restyling per migliorare accessibilità e usabilità**
- ◆ **Oggi:**
 - ✓ 20 imprese accreditate, di cui 11 operanti a livello locale
 - ✓ 38 offerte per elettricità; 14 offerte gas; 6 offerte congiunte
 - ✓ Offerte elettricità: differenza di circa 90 euro/anno tra la più cara e la meno cara (3 kW residente per 2700 kWh/anno, Milano)

ACCESSI (23/5)	Pagina iniziale	Accessi/giorno	Tasso di abbandono
Totale dal 10/4/2009	491.427	1.219	8,33 %
aprile 2009	92.708	4.415	4,94 %
maggio 2010 (23 giorni)	49.012	2.131	9,44 %

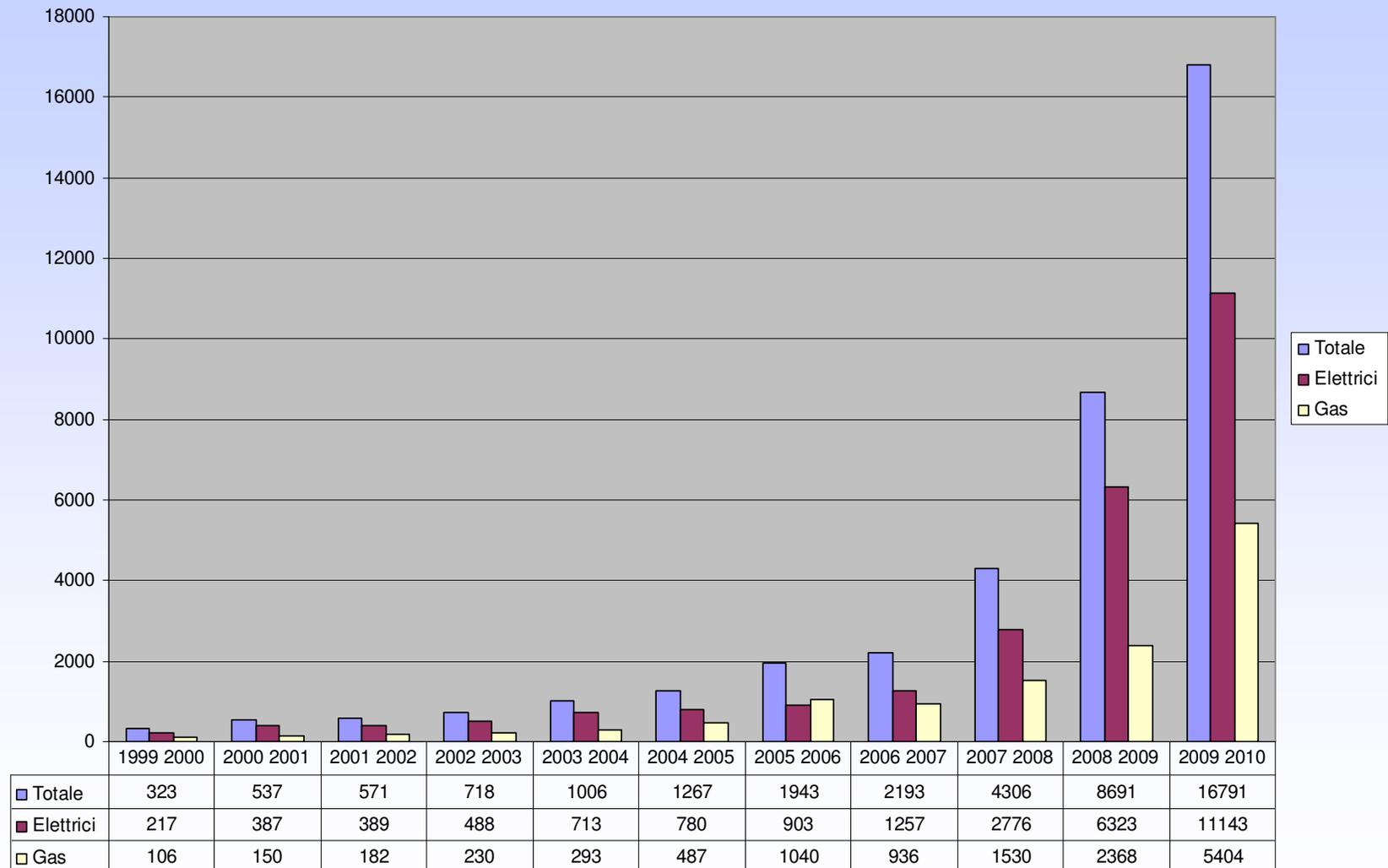


Reclami: Sportello per il consumatore (1)

- ◆ La delibera GOP 28/08 ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia, che viene gestito avvalendosi di Acquirente Unico
 - ✓ lo Sportello svolge attività di gestione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali
 - ✓ svolge inoltre un servizio informativo tramite call-center tra l'altro su liberalizzazione, bonus sociali, reclami già presentati allo Sportello i Bonus elettrico e Gas, l'utilizzo del TrovaOfferte e del PesaConsumi
- ◆ In relazione ai reclami gestiti dallo Sportello, l'Autorità può:
 - ✓ avviare indagini conoscitive
 - ✓ ordinare la cessazione di comportamenti lesivi o intimare l'adempimento di propri provvedimenti
 - ✓ avviare procedimenti sanzionatori individuali
 - ✓ avviare controlli o ispezioni
 - ✓ valutare i casi complessi



Reclami: qualche numero



Vigilanza: interventi principali

- ◆ **Gestione reclami (fase successiva alla gestione da parte dello Sportello del consumatore)**
- ◆ **Istruttorie, ordini di cessazione, indagini conoscitive, procedimenti individuali**
 - ✓ ad esempio per misuratori gas a turbina (VIS 18/10)
- ◆ **Programma di ispezioni:**
 - ✓ Imprese di vendita (5): attuazione TIQV in tema di risposte ai reclami
 - ✓ Continuità elettrica (12): attuazione TIQE in tema di incentivi e penalità per la continuità del servizio elettrico
 - ✓ Sicurezza gas (5): attuazione ARG/gas 120/08 in materia di incentivi per la promozione della sicurezza gas
 - ✓ Qualità del gas (60 controlli annui per PCS, odorizzazione, pressione)
 - ✓ Pronto intervento gas (50 controlli, con verifica preliminare telefonica e successivamente a campione in loco)



I canali di contatto

- ❑ Lo Sportello mette a disposizione dei consumatori di energia e gas una **pluralità di canali** di contatto tra loro integrati
- ❑ I cliente sono invitati ad utilizzare **un solo canale di contatto**, al fine di evitare inutili duplicazioni ed inefficienze operative

CALL CENTER

- ❑ Numero verde*  dalle ore 8:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì escluso festivi
- ❑ Fax verde: **800.185.024**
- ❑ E-mail: **info.sportello@acquirenteunico.it**

UNITA' RECLAMI

- ❑ Posta ordinaria: Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico, Via Guidubaldo del Monte 72, 00197 Roma
- ❑ Fax verde: **800.185.025**
- ❑ E-Mail: **reclami.sportello@acquirenteunico.it**

Sito web: www.autorita.energia.it

* È attivo il numero 06.8013.4060 per le chiamate da cellulare con costo a carico dell'utente secondo il proprio piano tariffario

