

RAPPORTO

331/2019/I/COM

RAPPORTO ANNUALE
SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE DELLE
CONTROVERSIE DEI CLIENTI ELETTRICI E DI GAS NATURALE
ANNO 2018

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

30 luglio 2019

Indice

Sintesi e conclusioni	2
PRIMA SEZIONE – RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE PERVENUTE AGLI OPERATORI DELLA VENDITA E DELLA DISTRIBUZIONE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE E MERCATO.....	11
1. Quadro di riferimento complessivo delle imprese di vendita.....	11
1.1 Il contesto	11
1.2 Risultati complessivi di qualità commerciale.....	13
1.5 Indennizzi automatici	26
1.6 Graduatorie e analisi degli indicatori di performance per gruppi omogenei di venditori.....	30
1.7 Qualità commerciale del servizio di distribuzione elettrico e gas: reclami, richieste di informazione dei clienti e richieste dati dei venditori.....	37
SECONDA SEZIONE – RISULTATI DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE	60
2.1 Introduzione.....	60
2.2 Risultati dell’indagine sulle risposte scritte ai reclami e richieste di informazione	66
2.2.1 L’indagine sulla qualità della risposta ai reclami scritti 2018	68
2.2.2 Risultati dell’indagine sulle risposte scritte alle richieste di informazione	78
TERZA SEZIONE – MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE	85
3.1 Procedure speciali, richieste di informazioni e segnalazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia e ambiente.....	85
3.2 Caratteristiche ed andamento delle procedure conciliative presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità 98	
3.3 Attività degli Organismi ADR iscritti nell’Elenco dell’Autorità.....	106
Appendice 1 – principali riferimenti normativi	112
Appendice 2 – Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato elettrico	117
Appendice 3 – qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato gas e i contratti dual fuel	129
Appendice 4 – Indagini di <i>customer satisfaction</i> : la metodologia	141
Appendice 5 – Indicatori imprese di vendita.....	145
Appendice 6 – Nota tecnica analisi statistica:	180

Sintesi e conclusioni

L'articolo 39 del TIQV¹ prevede che l'Autorità pubblichi annualmente un Rapporto sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti del servizio elettrico e gas, con l'obiettivo di monitorare lo stato della qualità commerciale della vendita e di alcuni aspetti della distribuzione di energia elettrica e gas, nonché gli effetti delle misure messe in atto dall'Autorità che concorrono congiuntamente alla tutela del cliente finale che ritiene di aver subito un disservizio². Il Rapporto fornisce alcuni primi elementi di comparazione fra i risultati conseguiti dalle imprese nell'applicazione delle citate misure che possono essere utili al contempo ad aumentare la trasparenza sull'implementazione della regolazione e a favorire un processo di concorrenza comparativa fra le imprese che, senza ulteriori interventi regolatori, possa incentivare il raggiungimento di una maggiore efficienza nella gestione dei servizi e di una maggiore soddisfazione da parte dei consumatori.

Il Rapporto relativo all'anno 2018 è stato elaborato sulla base dei dati comunicati all'Autorità:

- da 550 imprese di vendita per un totale di 53,9 milioni di clienti finali elettrici e gas, di cui circa il 43,7% nel mercato libero. Le 63 imprese con più di 50.000 clienti finali (considerando tutte le tipologie di cliente) servono il 94,8% dei clienti complessivi (elettrici e gas);
- da 36 distributori elettrici e 146 distributori gas, con più di 5.000 clienti (e piccoli produttori per l'elettrico) allacciati alle loro reti relativamente a reclami e richieste scritte di informazioni ricevute direttamente dai clienti finali e alle richieste di dati tecnici ricevute da parte dei venditori per rispondere a richieste dei clienti finali.

Nel Rapporto 2018 sono inoltre inclusi gli esiti dell'indagine demoscopica sulla qualità delle risposte dei venditori ai reclami scritti e alle richieste di informazione scritte (articolo 38 del TIQV) e i principali risultati delle attività svolte dallo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente e dal Servizio Conciliazione (di cui all'articolo 16 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com), che hanno l'obiettivo di informare i clienti finali dei loro diritti e risolvere le controversie che non abbiano trovato una soluzione nel rapporto diretto tra cliente e venditore/distributore. Il rapporto contiene inoltre il resoconto delle attività degli organismi accreditati dall'Autorità all'elenco ADR (*Alternative Dispute Resolution*), comprese le procedure paritetiche ai sensi di quanto previsto dal comma 4, articolo 141 nonies, del Codice del consumo.

Principali risultati

Reclami e richieste di informazione fatti pervenire ai venditori di energia elettrica e gas

Per inquadrare correttamente l'oggetto di questo rapporto, occorre preliminarmente considerare che la larga maggioranza dei clienti è nel complesso soddisfatta della fornitura di energia elettrica e gas come posto in

¹ Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com.

² Il sistema articolato prevede attualmente un primo livello in cui il reclamo del cliente finale viene trattato dal venditore/distributore; un secondo livello in cui viene gestita una controversia (ovvero un reclamo che non ha avuto risposta dal venditore nei tempi stabiliti dalla regolazione della qualità della vendita o la cui risposta il cliente ha valutato insoddisfacente) attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione (presso il Servizio Conciliazione o altro organismo conciliativo autorizzato) o, solo laddove esplicitamente stabilito, attraverso una procedura speciale risolutiva.

evidenza dall'indagine campionaria "Aspetti della vita quotidiana" condotta da ISTAT e dall'indagine sulla liberalizzazione nel mercato dell'energia elettrica e del gas svolta dall'Autorità stessa. Sulla base della rilevazione di ISTAT relativa al 2018 i clienti che si dichiarano "molto o abbastanza soddisfatti" sono nel complesso l'83,5% del totale dei clienti elettrici e il 90,9% del totale dei clienti gas. Complessivamente dunque il livello di soddisfazione è elevato, ma si differenzia fra clienti elettrici e gas e non è del tutto omogeneo sul territorio nazionale, sia considerando la soddisfazione complessiva sia considerando i singoli fattori monitorati che sono per entrambi i settori due aspetti legati alla trasparenza e alla informazione (comprensibilità delle bollette e informazioni sul servizio) e a due aspetti di qualità tecnica (continuità e assenza di sbalzi di tensione per l'elettrico e adeguatezza della pressione di fornitura e frequenza di lettura dei contatori per il gas).

Una conferma ulteriore della misura della soddisfazione complessiva e dell'insoddisfazione legata ad alcuni aspetti specifici sperimentati nel corso della fornitura elettrica o gas si può rinvenire nei risultati dell'indagine sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica ed il gas svolta dall'Autorità tra dicembre 2018 e gennaio 2019. Considerando il livello di soddisfazione complessivo per l'attuale fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale, l'88,5% del totale dei clienti elettrici e gas domestici si dichiara "neutrale o soddisfatto" (46,5% di soddisfatti e 42,0% di neutrali). Solo il 3,3% degli intervistati esprime un giudizio negativo.

In questo contesto si inseriscono i 507.288 reclami scritti e le 282.731 richieste scritte di informazione fatte pervenire ai loro venditori dall'insieme dei clienti elettrici e gas (quasi 54 milioni di clienti finali), per un dato medio di poco più di 0,9 reclami ogni 100 clienti e di 0,5 richieste di informazione sempre ogni 100 clienti.

I reclami restano tuttavia un buon indicatore del funzionamento del mercato e per questo vengono monitorati da tutti i Regulatori anche se con modalità differenti. Possono infatti segnalare criticità (non solo individuali) e la diversa capacità dei singoli venditori di gestire tali criticità. La fiducia dei consumatori nel buon funzionamento del mercato si costruisce anche con la rapidità e completezza con cui vengono risolti i disservizi individuali o con la trasparenza ed esaustività delle comunicazioni.

I reclami scritti in generale raccolgono poi la punta estrema della insoddisfazione, come abbiamo visto limitata ma presente, perchè vengono generalmente presentati da quanti non sono riusciti a risolvere il loro problema ricorrendo agli altri strumenti di contatto messi a disposizione dalle imprese e pertanto rappresentano una sfida per il miglioramento delle politiche di customer care delle imprese di vendita.

Tornando più direttamente al contenuto di questo Rapporto i 507.288 reclami scritti e le 282.731 richieste scritte di informazione sono stati rendicontati da 550 venditori, 266 dei quali operano sia nel mercato elettrico che in quello del gas, 199 servono solo il mercato elettrico e 85 solo il mercato gas. Le 63 imprese di maggiori dimensioni (con un numero di clienti complessivi superiore a 50.000) servono il 94,8% dei clienti finali. Rispetto ai dati riferiti al 2017, si riscontra per quanto riguarda l'attività di vendita una riduzione nel numero dei reclami e delle richieste di informazione in ingresso, che ha interessato l'insieme dei clienti elettrici e gas indipendentemente dal mercato di riferimento (libero o tutelato). I reclami e le richieste di informazione riferiti a clienti del mercato libero si sono ridotti rispettivamente dell'8,9% e del 22,7%, mentre nel servizio di tutela si osserva una flessione del 17,4% per i reclami e del 16,4% per le richieste di informazione. In controtendenza solo i reclami dei clienti elettrici alimentati in media tensione.

La propensione a reclamare, diversa fra mercato libero e tutelato, si differenzia all'interno dei singoli settori (elettrico e gas) anche fra le diverse tipologie di clienti. In generale, viene confermato, come già emerso nel 2017, che gli indicatori di performance (reclamosità e capacità di risposta ai reclami³) mostrano che i segmenti di mercato con un numero più contenuto di clienti, ma in cui i contratti possono risultare di maggior

³ Gli indicatori sono IRC (indicatore di reclamosità) e IINFO (indicatore di richieste di informazioni) che misurano il rapporto fra numero di reclami o richieste di informazione e numero di clienti; ICRC e ICINFO (indicatori che misurano la capacità di rispondere dei venditori entro lo standard fissato dall'Autorità) e verranno più compiutamente descritti nei paragrafi successivi.

complessità, presentano indici di reclusività e capacità di risposta peggiori: i clienti alimentati in media tensione evidenziano 6,73 reclami ogni 100 clienti ed una capacità di risposta dei venditori al 79,2%, seguiti dai clienti con contratti *dual fuel* (2,61 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'88,07%), e dai clienti multisito, sia elettrici che gas.

Gli indicatori di reclusività più bassi si registrano per clienti serviti nei mercati di tutela: 0,47 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'86,6% per i clienti domestici in maggior tutela e 0,68 reclami ogni 100 clienti e una capacità di risposta all'88% per i clienti del mercato tutelato gas.

Sempre con riferimento alla qualità commerciale del servizio di vendita, si rileva che le rettifiche di fatturazione hanno subito una riduzione del 65,3% nel mercato tutelato e del 40,4% nel mercato libero rispetto al 2017. Il numero delle rettifiche effettuate nel settore del gas resta prevalente. Il rapporto fra rettifiche di fatturazione e reclami scritti relativi alla fatturazione è di una rettifica ogni 12,3 reclami nel settore elettrico mentre nel settore del gas tale rapporto passa a una rettifica ogni 4,5. Va anche ribadito che il numero effettivo di rettifiche è più alto da quello intercettato dai dati di qualità, che si limitano a dar conto delle rettifiche di fatture contestate, ma già pagate o rateizzate dal cliente finale.

La fatturazione resta comunque il tema centrale di attenzione da parte dei clienti finali: rappresenta infatti il 45% dei reclami nei confronti dei venditori, il 52% delle procedure di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e il 48% delle procedure presso altri organismi accreditati ed è indicata nel 56,2% dei casi come l'argomento della contestazione dai clienti intervistati nell'ambito dell'indagine di *customer satisfaction* per la qualità della risposta ai reclami scritti. Essa inoltre è l'oggetto del 32% delle richieste di informazioni scritte pervenute ai venditori, del 34,8% di quelle pervenute allo Sportello per il Consumatore, del 37,5% di quelle inviate ai propri venditori dai clienti intervistati nell'ambito della citata indagine demoscopica.

Emerge inoltre che i clienti finali, oltre che su aspetti legati alla fatturazione, presentano reclami che hanno ad oggetto problematiche contrattuali (ad es. recesso, volture o subentri, modifiche contrattuali (14%) o connesse al mercato (ad es. cambio fornitore, presunti contratti non richiesti, condizioni economiche dei nuovi contratti) (8%) o alle procedure di morosità e sospensione (8%). I clienti elettrici e gas non presentano esattamente le stesse priorità e questo anche in relazione alle caratteristiche dei due settori, alle peculiarità settoriali della regolazione e a particolari accadimenti nell'anno di riferimento. A titolo di esempio, la fatturazione e la misura sono più problematiche per i clienti gas (51,6% dei reclami di fatturazione contro il 39,9% dei reclami elettrici e 9% dei reclami di misura contro il 3,6% dei reclami elettrici), mentre i temi della qualità tecnica (attivazioni, lavori, continuità e altre prestazioni della distribuzione diverse dalla misura) sono più presenti nelle lamentele dei clienti elettrici rispetto a quelli gas.

Reclami e richieste di informazione fatti pervenire direttamente ed indirettamente ai distributori di energia elettrica e gas

I distributori hanno ricevuto direttamente 88.796 (-3% rispetto al 2017) fra reclami e richieste di informazione, di cui il 74% è relativo al settore elettrico e il 26% al settore gas. Nel settore elettrico i 36 distributori interessati hanno ricevuto reclami e richieste di informazione maggiormente dai clienti non domestici alimentati in bassa o media tensione, mentre nel settore gas (146 distributori) prevalgono i clienti domestici e non domestici di piccole dimensioni con gruppo di misura fino a G6. Gli indicatori individuali di performance riferiti alle risposte ai reclami/richieste di informazione dei distributori tendono ad essere molto positivi, dato il ridotto numero di reclami/richieste di informazione ricevute in relazione ai clienti allacciati alle reti, anche se si ripropone quanto già osservato per l'attività di vendita e cioè che clienti con contratti più complessi (MT elettrici o con misuratore G40 gas) tendono ad avere una propensione a reclamare più elevata. Gli indicatori di capacità di risposta sono buoni (93,4% per i clienti non domestici elettrici e 93,7% per i clienti gas con

contatori G6), anche se meno soddisfacenti per i clienti domestici elettrici (82,4%) e per gli operatori di maggiori dimensioni che servono più province o regioni. In generale sono comunque inferiori, anche se solo lievemente, rispetto agli standard fissati dall'Autorità.

Gli argomenti principali dei reclami/ricieste di informazione pervenute ai distributori risultano prevalentemente qualità tecnica e misura. In particolare, per i clienti non domestici elettrici la maggioranza delle richieste sono focalizzate sulla qualità tecnica (83,3%) ed in particolari sulla continuità del servizio e i valori della tensione, laddove per i clienti domestici elettrici e i piccoli clienti gas gli oggetti di lamentela o richiesta riguardano abbastanza equamente sia la qualità tecnica che la misura.

Per quanto riguarda **le richieste di dati ricevute dai distributori da parte dei venditori** (per consentire a questi ultimi di rispondere ai reclami scritti dei clienti finali o ottenere dati utili per una procedura conciliativa paritetica) si osserva una significativa diversità fra settore elettrico e gas, con particolare riferimento alle richieste che riguardano i dati di misura. Su un totale di 114.086 richieste (-1,3% rispetto al 2017), di cui il 51% relative al settore elettrico e il 49% a quello del gas, quelle riferite alla misura, nel complesso 20.905 (18% del totale), continuano ad essere in grande maggioranza (l'82,5%) dei casi riferibili al settore gas, come peraltro già registrato nel 2017.

A queste 114.086 richieste si aggiungono 51.198 richieste pervenute ai distributori dai venditori al fine di rispondere ai reclami e alle richieste di informazioni telefoniche dei clienti finali, dato in crescita rispetto all'anno precedente del 35,3%. Tale crescita è trainata dal settore del gas (+147%), a conferma che questa nuova prestazione introdotta a partire dal 1° luglio 2017 e sottoposta a standard generale può in prospettiva assumere un ruolo rilevante nella semplificazione dei rapporti fra venditori e clienti finali in presenza di contestazioni o richieste di informazioni semplici che possono essere rapidamente veicolate al distributore. Nel 2018, il 71,2% di tali richieste è attribuibile al settore elettrico e il 28,8% al settore del gas, mentre le richieste limitate a verifiche dei dati di misura pesano per il 23,6% del totale.

Indicatori di performance quantitativi e qualitativi

Per meglio monitorare l'attività delle imprese di vendita e rendere più trasparente il monitoraggio l'Autorità ha stabilito di pubblicare quattro indicatori:

- **l'indicatore di reclusività (IRC):** che pone in relazione per ciascun esercente il numero dei reclami ricevuti nell'anno di riferimento con il numero dei propri clienti nello stesso anno;
- **l'indicatore di richiesta di informazione (IINFO),** che pone in relazione il numero delle richieste di informazione ricevute nell'anno di riferimento con il numero dei propri clienti nello stesso anno;
- **i relativi indicatori di capacità di risposta (ICRC e ICINFO),** che misurano quante risposte ai reclami e alle richieste di informazione dell'anno sono state fornite entro lo standard fissato dal TIQV.

Per il 2018 gli indicatori sono stati calcolati come previsto dalla regolazione per le imprese di vendita che forniscono i clienti del mercato libero ed in particolare i clienti domestici e non domestici elettrici alimentati in bassa tensione e i clienti alimentati in bassa pressione gas. Le imprese coinvolte sono state 335 per il segmento dei clienti domestici elettrici, 361 per i clienti non domestici elettrici alimentati in bassa tensione e 341 per i clienti gas alimentati in bassa pressione.

Preliminarmente su tutti gli operatori e per tutti gli indicatori sono state condotte analisi statistiche volte a individuare eventuali correlazioni tra indici anche su singole tipologie di clienti. Dall'analisi delle performance individuali, emerge che:

- a. una quota molto importante di imprese per ciascuno dei segmenti di mercato analizzati dichiarano di non aver ricevuto reclami o richieste di informazione nell'anno. Tali imprese sono collocate quasi esclusivamente nella prima fascia dimensionale (1–5.000 clienti), che complessivamente raccoglie lo 0,47% del totale dei clienti. Alcune di queste imprese dichiarano di non aver ricevuto reclami scritti, ma di aver ricevuto richieste di informazione scritte;
- b. all'interno dei dieci cluster individuati in conformità a quanto previsto dall'articolo 38 del TIQV, per le imprese che hanno dichiarato almeno un reclamo o una richiesta di informazione le imprese appartenenti alle diverse fasce dimensionali si ripartiscono abbastanza omogeneamente, anche se nel dettaglio si possono evidenziare delle specifiche legate alla tipologia del cliente;
- c. la quantità dei reclami ricevuti non determina necessariamente la capacità di fornire una risposta tempestiva o la stessa soddisfazione del cliente finale, come emerge anche dagli esiti dell'indagine di soddisfazione;
- d. esiste una forte correlazione tra capacità di risposta ai reclami e alle richieste di informazione: i venditori che hanno performance positive nella risposta ai reclami riescono a replicare tale performance anche per le richieste di informazione;
- e. a indicatori di reclamosità alti corrispondono indicatori di richieste di informazione alti; le aziende che ricevono molti reclami in rapporto ai loro clienti tendono a ricevere, al contempo, anche un alto numero di richieste di informazione.

Gli indicatori sono stati calcolati anche per gli esercenti il servizio di distribuzione che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami/richieste di informazione (29 su 36 per l'elettrico e 88 su 146 per il gas).

A complemento del calcolo e della pubblicazione degli indicatori quantitativi individuali, il TIQV stabilisce che l'Autorità effettui annualmente una indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta presentati ad un venditore con più di 50.000 clienti serviti. Le imprese all'interno di questa classe di dimensione vengono poi, ai fini della partecipazione all'indagine, selezionate sulla base del numero di reclami ricevuti nell'anno precedente per garantire una significatività statistica dell'indicatore.

L'indagine è volta a monitorare la soddisfazione dei clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazione relativamente alla qualità delle risposte che ottengono a fronte della presentazione del un reclamo o della una richiesta scritta di informazione (non è quindi una indagine sulla soddisfazione complessiva del cliente rispetto al proprio venditore) ed ha come esito la stima e la pubblicazione dell'indice complessivo di soddisfazione (ICS); questo rappresenta un indice sintetico comprensivo delle valutazioni su 8 diversi fattori di qualità percepita della risposta ottenuta sottoposti al giudizio di valutazione dei clienti intervistati e viene calcolato sia a livello complessivo che per ogni singola impresa coinvolta nell'indagine.

Nel 2018 sono state effettuate 7.064 interviste nell'ambito dell'indagine reclami e 2.434 per quella sulle richieste di informazione.

Per quanto riguarda **l'indagine sulla soddisfazione per la risposta ai reclami**, il 52,3% dei clienti intervistati si è dichiarato complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta, mentre il 47,7% rimane insoddisfatto. Poco meno della metà degli insoddisfatti ha affermato inoltre di essere gravemente insoddisfatto.

I principali fattori di insoddisfazione emersi, che confermano quelli già rilevati nell'indagine pilota del 2017, riguardano la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (45,7% di insoddisfatti), le motivazioni fornite per considerare fondato o infondato il reclamo (42,1% di insoddisfatti) e i modi in cui il problema verrà risolto (41,7% gli insoddisfatti).

L'indice di soddisfazione complessiva (ICS) per la qualità della risposta ai reclami scritti è pari per il 2018, per l'intero campione di indagine a 64,5 su 100, valore che risulta più basso di quello rilevato nell'ambito dell'indagine pilota 2017. Le interviste, effettuate sulla base delle liste fornite dalle aziende e tenendo conto del rapporto tra numero dei clienti in lista, numero dei clienti per cui il contatto è andato a buon fine e piano di campionamento, hanno poi consentito di calcolare l'ICS per 11 delle 20 imprese coinvolte nell'indagine che sono state raggruppate in quattro cluster come previsto, dalla deliberazione 623/2018/R/com (punto 5, lettera a). L'impresa con i livelli di soddisfazione più elevati ha un ICS di 78,2 mentre quella con il minor gradimento ha un ICS di 54,2, si rileva quindi una notevole variabilità all'interno del campione.

L'indagine di soddisfazione sulla **qualità delle risposte alle richieste di informazioni scritte**, per cui è prevista dalla delibera 623/2018/R/com la pubblicazione dei soli risultati generali, ha invece posto in evidenza un livello di soddisfazione complessiva (stimato su tre fattori di qualità) decisamente più alto, con un 75,7% di soddisfatti e un ICS di 80,2 su 100. In questo caso i clienti ritengono che il principale fattore di qualità della risposta sia costituito dalla risolutività della risposta, questo anche tenendo conto del fatto che l'89% degli intervistati ha dichiarato che il motivo dell'invio della richiesta di informazione scritta era quello di ottenere informazioni specifiche per risolvere un problema.

L'indagine di soddisfazione sulla qualità della risposta alle richieste di informazione è effettuata anche per verificare se possano essere presenti da parte dei venditori errori nella classificazione delle richieste ricevute in richieste di informazione piuttosto che in reclami. Il risultato indica che la classificazione da parte dei venditori ha ancora margini di miglioramento: mediamente il 14% dei clienti intervistati classificati dai venditori come richiedenti informazioni ha dichiarato, ad inizio intervista, che l'oggetto della loro comunicazione era in realtà un reclamo; il risultato, inoltre, è molto variabile tra venditore e venditore.

Infine, le due indagini sono state anche l'occasione per verificare la conoscenza da parte del cliente di alcune caratteristiche del servizio: il 65,4% di chi aveva fatto una richiesta di informazione non era a conoscenza dell'esistenza di standard specifici e generali relativi alla risposta ai reclami e alle richieste di informazione, il 27,6% ne aveva sentito parlare ma non era in grado di descriverli, solo il 7,9% ha dichiarato di conoscerli, ed è stato in grado di citare quelli associati alla tempestività e completezza delle risposte ai reclami, alla fatturazione e alla qualità tecnica. Solo il 13,1% dei clienti che avevano presentato un reclamo erano consapevoli dell'esistenza di uno standard specifico e di indennizzi automatici associati ad una eventuale risposta tardiva.

La trattazione dei reclami non risolti dal venditore/distributore e delle controversie

La parte terza del Rapporto fornisce un quadro delle azioni di sostegno al cliente finale poste in essere, per conto dell'Autorità, dallo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente e dal Servizio Conciliazione per ridurre l'asimmetria informativa o rafforzarne la possibilità di risolvere una controversia che non ha trovato composizione nel rapporto diretto con il proprio venditore o distributore.

Nel 2018 lo Sportello ha gestito, con riferimento ai settori elettrico e gas, 385.044 chiamate pervenute al Numero Verde; 27.045 richieste di informazioni di cui il 74,5% trattate all'interno di una procedura speciale informativa, 3.884 comunicazioni di clienti che lamentavano che la risposta fornita loro dal venditore era o non soddisfacente o non pervenuta e che sono stati reindirizzati al Servizio Conciliazione e agli altri organismi di conciliazione, 7.247 procedure speciali risolutive e, tramite il Servizio Conciliazione, 10.705 richieste di conciliazione (tabella 3.1). Hanno fatto ricorso allo Sportello per richiedere informazioni non telefoniche, per utilizzare i servizi di Smart Info e Smart Help o per richiedere l'attivazione di una procedura conciliativa complessivamente 48.881 clienti finali (il 12,8% in più rispetto al 2017) di cui il 77% domestici e il 23% non domestici.

Con riferimento alle procedure conciliative si evidenzia, nel 2018, sostanziale stabilità delle domande di conciliazione presso il Servizio Conciliazione rispetto al 2017 e una contrazione del 10% circa relativamente agli Organismi ADR, pur a fronte di un numero maggiore di Organismi censiti (da 13 a 16). Per completezza, occorre ricordare che i clienti finali di energia o i loro delegati possono aver fatto ricorso anche alle procedure offerte dalle 50 Camere di commercio ad oggi aderenti alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità e da Unioncamere il 29 dicembre 2016.

Con particolare riferimento al Servizio Conciliazione, le domande di conciliazione hanno interessato 192 venditori (89% del totale delle domande) di cui il 69% con più di 50.000 clienti serviti in totale e 26 distributori (11% del totale). I clienti finali interessati sono stati nel 72% dei casi clienti domestici e nel 28% clienti non domestici, che hanno provveduto ad attivare le domande di conciliazione nel 36% dei casi direttamente, nel 29% tramite una associazione di consumatori e nel 35% tramite un delegato (professionale o non professionale). I tre principali argomenti sono stati fatturazione (52%), contratti (12%) e richiesta di danni (12%).

Complessivamente è stato registrato un miglioramento nella procedura di presentazione delle domande grazie anche alla disponibilità online dello strumento e alla progressiva semplificazione dei moduli web, fattori che hanno aumentato significativamente il tasso di ammissibilità delle domande (+4%) ed il tasso di riproposizione di domande precedentemente non ammesse. Il tasso di accordo è pari al 66%.

Alle controversie gestite dallo Sportello e dal Servizio Conciliazione si aggiungono poi 1.856 (-10% rispetto al 2017) richieste di conciliazione attivate presso i 16 organismi iscritti all'elenco ADR dell'Autorità. Tali richieste afferiscono per il 48% al settore del gas, per il 46% a quello dell'energia elettrica e per il 6% a contratti *dual fuel*, in coerenza con quanto registrato nel 2017; tutte le domande sono relative a controversie nazionali. Anche nel 2018 le domande sono state presentate per la maggior parte dagli Organismi ADR di conciliazione paritetica settoriali. Guardando all'argomento, anche per gli Organismi ADR si registra nel 2018 la prevalenza della fatturazione (48%), seguita da morosità e sospensione (23%) e contratti (11%), in coerenza con il 2017. Al netto delle procedure pendenti al 31 dicembre 2018 e di quelle interrotte (di norma, per rinuncia da parte dell'attivante), sulle oltre 1.200 procedure concluse nel 2018 gli accordi sono stati raggiunti nel 69% dei casi (in diminuzione di 3 punti percentuali rispetto al 2017), per il 98% riconducibili agli Organismi di conciliazione paritetica.

Le procedure speciali risolutive (Smart Help) consentono al cliente, di risolvere una problematica circoscritta senza ricorrere al Servizio Conciliazione e, in quanto tali, sono in deroga all'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione prima di andare in giudizio⁴. Lo Sportello nel gestire tali procedure speciali perviene alla risoluzione della problematica ricorrendo alle informazioni contenute nel Sistema Informativo Integrato (SII), nel Sistema Indennitario (SIND) e nel Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGAt.e.), rendendo in questo modo la soluzione della problematica veloce ed efficiente e il ricorso a procedure conciliative non necessario.

Delle 7.247 (-15% rispetto al 2017) procedure attivate distribuite su 5 diverse fattispecie, l'86,6% ha riguardato il bonus elettrico e gas, il 9,5% il corrispettivo di morosità C^{MOR} , mentre residuali appaiono i casi gestiti ai fini del ritorno al precedente fornitore (1,8% contro il 7,9% del 2017), connessi a ritardi nella regolarizzazione di casi di doppia fatturazione (2%) o di mancata corresponsione dell'indennizzo (0,1%).

Le procedure speciali risolutive hanno dato buoni risultati sia in termini di facilità di utilizzo (l'86% degli accessi è stato fatto direttamente dai clienti finali senza il ricorso a delegati) che di tempi di risoluzione dei casi (da 5 a 18 giorni lavorativi, in miglioramento rispetto al 2017).

⁴ Si veda l'art.2 comma 2 lettera d) del Regolamento.

Indennizzi automatici e compensazioni

Le principali prestazioni di qualità commerciale oggetto di questo Rapporto sono soggette a standard specifico e comportano pertanto l'erogazione da parte del venditore di un indennizzo automatico al cliente finale in bolletta nel caso di mancato rispetto dei tempi fissati dallo standard.

In relazione all'attività di vendita, nell'anno 2018 i casi di mancato rispetto di standard specifici associati ai tempi di risposta dei reclami scritti e di esecuzione delle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione che hanno determinato il diritto ad ottenere un indennizzo automatico dai clienti sono stati 56.231 (-20,8% rispetto al 2017), di cui il 55,6% riferiti al settore elettrico, il 38% riferiti al settore del gas e il 6,4% ai contratti *dual fuel*.

Nello stesso anno sono stati complessivamente erogati ai clienti indennizzi automatici per un ammontare di circa 2,8 milioni di euro (-9,6% rispetto al 2017).

A loro volta i distributori hanno corrisposto ai venditori per il mancato rispetto nelle tempistiche di messa a disposizione di dati necessari per rispondere ai reclami dei clienti finale o alle richieste connesse a procedure conciliative 653.823 euro di indennizzi, con un incremento del 47,7% rispetto al 2017 dovuto principalmente alla ritardata corresponsione di indennizzi relativi all'anno precedente, prevalentemente nel settore del gas.

Al ristoro automatico rappresentato dall'indennizzo automatico vanno poi aggiunte le risorse recuperate dai clienti finali attraverso il ricorso alle procedure conciliative, che ammontano complessivamente a ulteriori 5,6 milioni di euro. Non sono invece disponibili i dati per quanto riguarda gli altri organismi e i recuperi attuati all'interno della procedura speciale Cmor.

Sviluppi futuri

Il quadro delineato dal Rapporto 2018 suggerisce un percorso di ulteriore miglioramento a cui i diversi soggetti interessati possono concorrere.

Nel 2018 infatti si è assistito ad una generalizzata riduzione delle comunicazioni scritte indirizzate ai venditori e ai distributori elettrici e gas da parte dei clienti finali al fine di ottenere informazioni sul servizio fornito o risolvere problematiche, nonché delle richieste di rettifica di fatturazione e doppia fatturazione; al contempo tuttavia non è aumentata la soddisfazione dei clienti che sono ricorsi, dopo aver tentato prima strade meno formalizzate, al reclamo scritto per tutelare i propri interessi.

Sotto quest'ultimo profilo, senza introdurre regolazione ulteriore, appare opportuno rafforzare l'effetto incentivante della concorrenza comparativa, ponendo in essere le azioni necessarie da una parte a rafforzare la partecipazione all'indagine di *customer satisfaction* che ha già dato buoni risultati nell'elevare la qualità dei call center e dall'altra porre ancora più attenzione alla qualità dei dati trasmessi dalle imprese di vendita e di distribuzione e alla loro completezza, intensificando gli opportuni controlli anche attraverso azioni ispettive. Su alcuni aspetti già segnalati dagli operatori, quali l'eventuale impatto della dimensione territoriale, potranno essere avviati ulteriori approfondimenti; peraltro appaiono esistenti, ma non tali da generare particolare criticità per l'analisi e la comparazione dei dati presentati, i fenomeni di territorialità legati alla diffusione della morosità (solo l'8% dei reclami fanno riferimento a tale fattispecie) e neppure le diverse performance dei distributori nei loro rapporti con i clienti e con i venditori, in particolare relativamente agli effetti di tali performance sui venditori con copertura territoriale nazionale.

Dal monitoraggio attuato sulle prestazioni oggetto della qualità commerciale della vendita e della distribuzione nonché delle procedure speciali risolutive presso lo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente sono poi emersi elementi che possono indurre a vagliare una evoluzione della regolazione in essere. In particolare, sembra opportuno:

- a) migliorare l'informazione sulla disponibilità degli indennizzi automatici e sugli altri diritti dei clienti finali e ridurre i tempi di erogazione degli indennizzi se dovuti;
- b) valutare l'opportunità di rivedere alcune delle prestazioni sottoposte a standard specifico come la doppia fatturazione che appare sempre più residuale anche alla luce della piena attuazione della riforma del processo di switching;
- c) migliorare la raccolta delle informazioni sugli argomenti oggetto di reclamo e di richiesta di informazione, sentiti i soggetti interessati;
- d) rifocalizzare alcune delle procedure speciali risolutive che nei primi due anni di attuazione non sono state utilizzate dai clienti finali.

Infine, nella prospettiva della piena liberalizzazione dei mercati elettrico e gas occorre rafforzare le procedure di risoluzione alternativa delle controversie per consentire un accesso rapido a tali forme a quanti abbiano tentato senza successo di risolvere il problema con il proprio operatore (venditore o distributore). Anche al fine di favorire l'accesso disintermediato dei clienti finali alla procedura, alla luce dei dati relativi ai primi due anni di operatività del Servizio Conciliazione, e tenuto conto di eventuali ulteriori spunti di analisi scaturenti dall'estensione ad altri settori regolati dall'Autorità, potranno essere oggetto di approfondimento, da un lato, l'individuazione di strumenti per la diffusione capillare dell'informazione riguardo al Servizio medesimo e agli altri organismi autorizzati, con riflessi sull'intero sistema di conciliazione; dall'altro, con riferimento al solo Servizio di Conciliazione la realizzazione di ulteriori interventi di efficientamento per mezzo della semplificazione di alcune fasi procedurali, sfruttando la flessibilità della piattaforma web, e l'ampliamento delle modalità di accesso e svolgimento della procedura, facendo leva sulla diffusione fra la clientela finale di tecnologie divenute ormai di uso comune, come i dispositivi *mobile*.

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

1. Quadro di riferimento complessivo delle imprese di vendita

1.1 Il contesto

Le aziende di vendita di energia elettrica e gas che nel corso di un anno hanno svolto attività di vendita a clienti finali sono tenute a trasmettere, entro il 28 febbraio dell'anno successivo, i dati riferiti alle prestazioni di qualità commerciale sottoposte a standard specifico o generale e ai clienti forniti (articolo 36 del TIQV).

Con riferimento al 2018 hanno comunicato i dati richiesti 592⁵ imprese di vendita di cui 550 hanno dichiarato di aver servito almeno un cliente nel corso dell'anno, esse rappresentano il 72,9% delle 812 imprese registrate nell'anagrafica dell'Autorità come soggetti esercenti l'attività di vendita di energia elettrica⁶.

⁵ Il totale delle imprese che ha comunicato i dati è pari a 592 ; 89 società hanno avviato l'attività di vendita nel corso del 2018. Nel corso del 2018 sono state effettuate e comunicate all'Autorità molte operazioni societarie, si riportano le seguenti per alcune delle imprese di maggiori dimensioni:

Cva Trading Srl ha incorporato dal 1/1/2018 Idroenergia S.C.R.L.;

Estra Energie ha incorporato il 31/12/2017 Coop Gas S.R.L E Veia Energia Ambiente Srl e il 1/10/2018 E.S.TR.A. Elettricità' S.P.A., il 01/01/2019 ha incorporato Metania S.R.L.;

Sistema energia italia srl ha incorporato il 20/02/2018 Smart luce e gas s.r.l.;

ASM Bressanone SpA ha Incorporato il 17/05/2018 Fernwaerme Pairdorf S.c.r.l.;

Acel Energie srl ha incorporato 01/07/2018 Acel Service s.r.l. e Aevv energie s.r.l.,

Europe Energy spa il 02/07/2018 ha incorporato Europe energy efficiency srl Brenno power s.r.l. Cognolo energia s.r.l. Europe energy sales management srl Pieve idroenergia srl smba energy srl ;

Hera comm s.r.l. socio unico hera s.p.a ha incorporato 01/10/2018 Amga energia & servizi s.r.l.;

Evalida s.r.l. unipersonale il 01/12/2018 ha incorporato -Gheza immobiliare s.r.l.,

Enegan spa il 19/12/2018 ha incorporato Aton communication italia srl; Lucca holding servizi srl il 19/12/2018

Gesam ha incorporato Energia spa.

⁶ L' Anagrafica operatori è l'unico punto di accesso ai servizi online e alle raccolte dati disponibili per gli operatori, creato allo scopo di dematerializzare i flussi informativi, così da renderli al contempo sempre più sicuri e riservati sotto l'aspetto informatico. Tutti i soggetti che svolgono attività nei settori elettrico, gas, idrico, teleriscaldamento e teleraffrescamento e rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, eccetto i piccoli produttori di energia elettrica individuati con delibera [443/2012/A](#), devono accreditarsi presso l'Anagrafica operatori per potere accedere alle singole raccolte dati dell'Autorità, in base alle delibere [GOP 35/08](#), [347/2012/R/idr](#), [574/2018/R/tlr](#) e [715/2018/R/rif](#).

Tranne per i soggetti di minore dimensione, il sistema prevede l'autenticazione attraverso l'utilizzo dei **certificati digitali**, intestati a persone fisiche, individuate nella figura del rappresentante legale dell'impresa. Per i soggetti tenuti ad accreditarsi all'Anagrafica Operatori operanti nei settori idrico, teleriscaldamento e del teleraffrescamento e dei rifiuti sono previste condizioni di accesso semplificate. Fanno eccezione gli operatori già iscritti all'Anagrafica operatori dell'Autorità (in quanto attivi anche in altri settori regolati) e già dotati di "certificati digitali".

Tab. 1.1. Soggetti che dichiarano di esercitare l'attività

812	Operatori che dichiarano di svolgere l'attività di vendita
592	Operatori che hanno comunicato dati ai sensi dell'articolo 36 del TIQV
di cui	
550	Operatori con almeno 1 cliente servito
42	Operatori che non hanno servito clienti

Delle 550 imprese che hanno svolto l'attività di vendita nel 2018, 199 hanno servito solo clienti elettrici, 85 solo clienti gas e 266 clienti elettrici e gas. Di queste ultime, 100 hanno clienti con contratti *dual fuel* (tab.1.2).

Tab. 1.2 Venditori classificati per tipo di clienti serviti 2018

	solo clienti elettrici	solo clienti gas	clienti elettrici e gas	Totale
Venditori	199	85	266	550

Come evidenziato dalla tabella 1.3 i 63 venditori di maggiori dimensioni in termini di clienti serviti (erano 58 nel 2017) hanno fornito nel 2018 il 94,8% dei clienti, mentre le 346 imprese comprese nella fascia da 1 a 5.000 clienti hanno servito solo lo 0,7% del totale dei clienti e nonostante l'apparente stabilità (nel 2017 erano 349) sono caratterizzate da un certo *turn over*.

Tab. 1.3 Classificazione dei venditori per numero di clienti complessivi serviti (energia elettrica e gas) - 2018

Clienti (elettrici e gas)	Aziende di vendita	Clienti serviti	% cumulata
Più di 50.000	63	94,8	94,8%
Più di 5.000 e fino a 50.000	141	4,5%	99,3%
da 1 e fino a 5.000	346	0,7%	100%

Tab. 1.4 Venditori con più di 50.000 clienti finali classificate per tipo di clienti serviti, 2018

	solo clienti elettrici	solo clienti gas	clienti elettrici e gas	Totale
2018	4	3	56*	63
2017	4	5	49	58

*Di queste 26 offrono anche contratti *dual fuel*

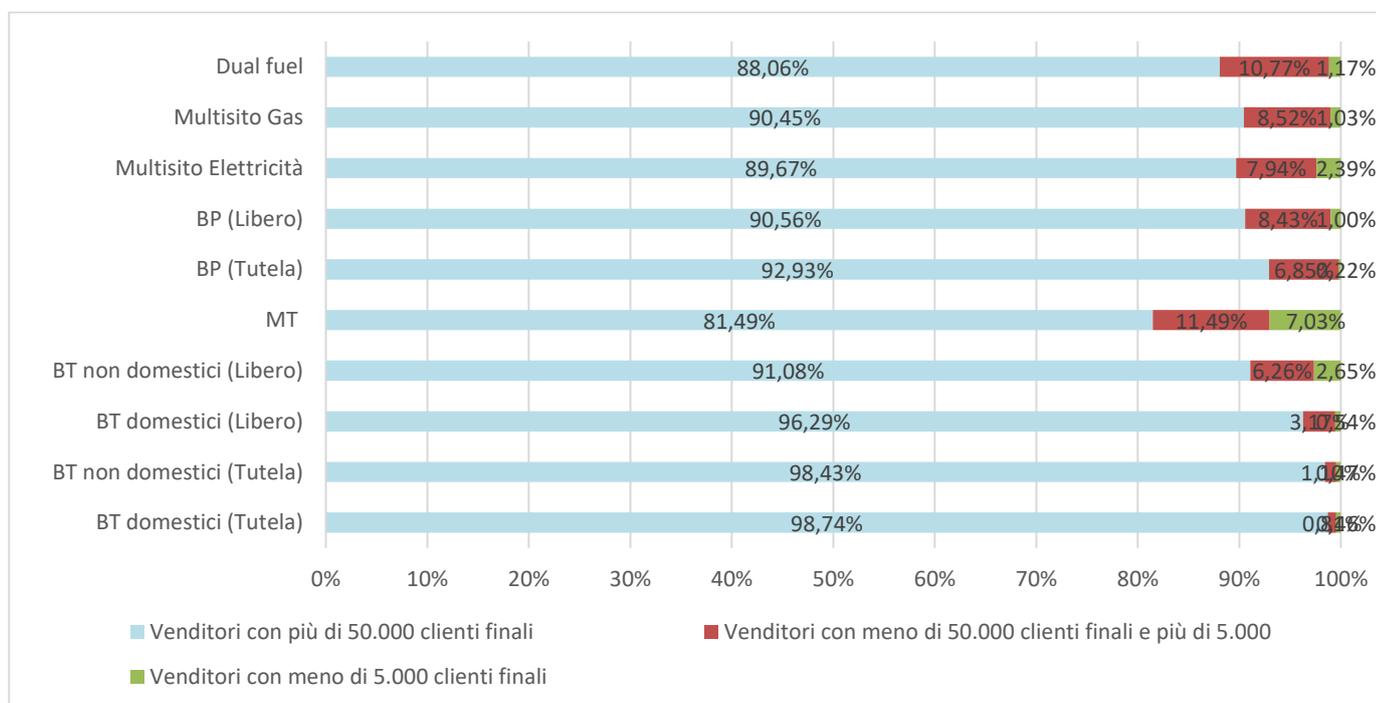
Per quanto riguarda i mercati e la tipologia dei clienti finali, la tabella 1.5 e la figura 1.1 pongono in evidenza come i segmenti di mercato relativamente meno serviti dalle imprese di dimensione maggiori siano quelli dei clienti non domestici alimentati in MT, con contratti *dual fuel* e i multisito. Rispetto al 2017 la tabella 1.5 mostra anche che, nel settore del gas, i clienti serviti sul mercato libero hanno superato i clienti serviti in tutela e rappresentano il 50,1% del totale dei clienti gas (erano 45,5% nel 2017).

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

	Venditori con più di 50.000 clienti finali (A)	Tutti i venditori (B)	(A)/(B)%
BT domestici (Tutela)	14.266.387	14.455.875	98,69
BT non domestici (Tutela)	2.386.686	2.427.271	98,33
BT domestici (Libero)	11.808.377	12.262.721	96,29
BT non domestici (Libero)	2.472.029	2.713.999	91,08
MT	45.363	55.670	81,49
BP (Tutela)	8.671.746	9.331.895	92,93
BP (Libero)	9.077.249	10.023.001	90,56
Multisito Elettricità	731.548	815.817	89,67
Multisito Gas	572.363	632.783	90,45
Dual fuel	1.099.734	1.248.827	88,06
	51.131.482	53.967.896*	94,74

*Il totale comprende 72 clienti serviti in MT in regime di tutela in quanto localizzati su isole non interconnesse

Fig.1.1 Tipologia di clienti serviti per classe di dimensione dei venditori



1.2 Risultati complessivi di qualità commerciale

Le 550 imprese di vendita che hanno dichiarato di aver fornito nell'anno almeno un cliente finale hanno comunicato di aver ricevuto complessivamente 507.288 reclami di cui il 56,1% riconducibili al settore elettrico, il 38,3% al settore del gas e il 5,6% al *dual fuel* (tabella 1.6) e 282.731 richieste di informazione di cui il 52,1% attribuibili al settore elettrico, il 30,8% a quello del gas e il 17,1% al *dual fuel*.

Per quanto riguarda le altre prestazioni di qualità commerciale sottoposte a monitoraggio si registrano un totale di 33.268 rettifiche di fatturazione e 3.384 rettifiche di doppia fatturazione.

Rispetto al 2017 si evidenzia una flessione per tutte le tipologie di prestazione considerate, risultano infatti in diminuzione sia i reclami sia le richieste di informazione, con una discesa particolarmente accentuata per le rettifiche di fatturazione (specialmente nel settore del gas) e di doppia fatturazione (tabella 1.6).

Tab. 1.6 Reclami, richieste di informazione e rettifiche di fatturazione per settore (2018)

	2018				Δ totale 2018/2017
	Elettrico	Gas	Dual fuel	Totale (B)	
Reclami	284.507	194.074	28.707	507.288	-11,6%
	56,1%	38,36%	5,6%	100%	
Richieste di informazione	147.343	86.971	48.417	282.731	- 20,7%
	52,1%	30,8%	17,1%	100%	
Rettifiche di fatturazione	9.245	20.611	3.412	33.268	- 50,7%
	27,8%	61,9%	10,3%	100%	
Rettifiche di doppia fatturazione	2.191	1.095	98	3.384	- 41,6%
	64,9%	32,2%	2,9%	100%	

La riduzione nel numero di reclami scritti presentati dai clienti finali si è distribuita lungo tutto l'arco dell'anno mostrando una curva complessivamente simile a quella del 2017 con variazioni mensili non particolarmente significative (figura 1.2). Il medesimo andamento si ritrova anche considerando separatamente il settore elettrico e quello del gas in cui il numero dei reclami risulta sostanzialmente costante lungo tutti i mesi dell'anno (figura 1.3). Per quanto riguarda le richieste di informazione si possono osservare solo due flessioni corrispondenti ai mesi di agosto e dicembre (figura 1.4), mentre negli altri mesi non emergono flussi in ingresso particolarmente irregolari.

Fig. 1.2 Andamento mensile dei reclami complessivi 2017-2018

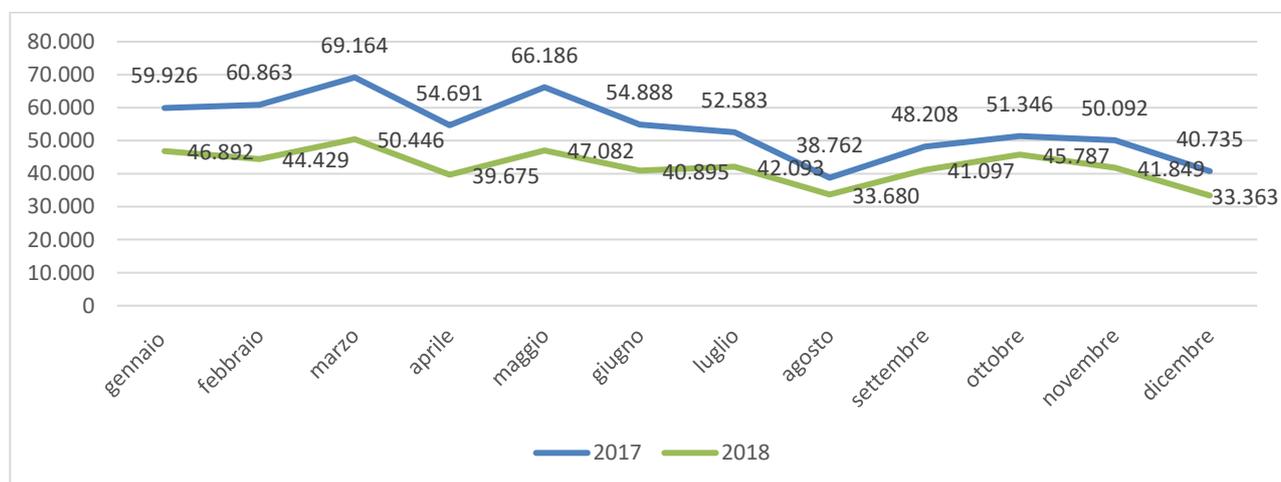


Fig.1.3 Andamento mensile dei reclami per settore 2018

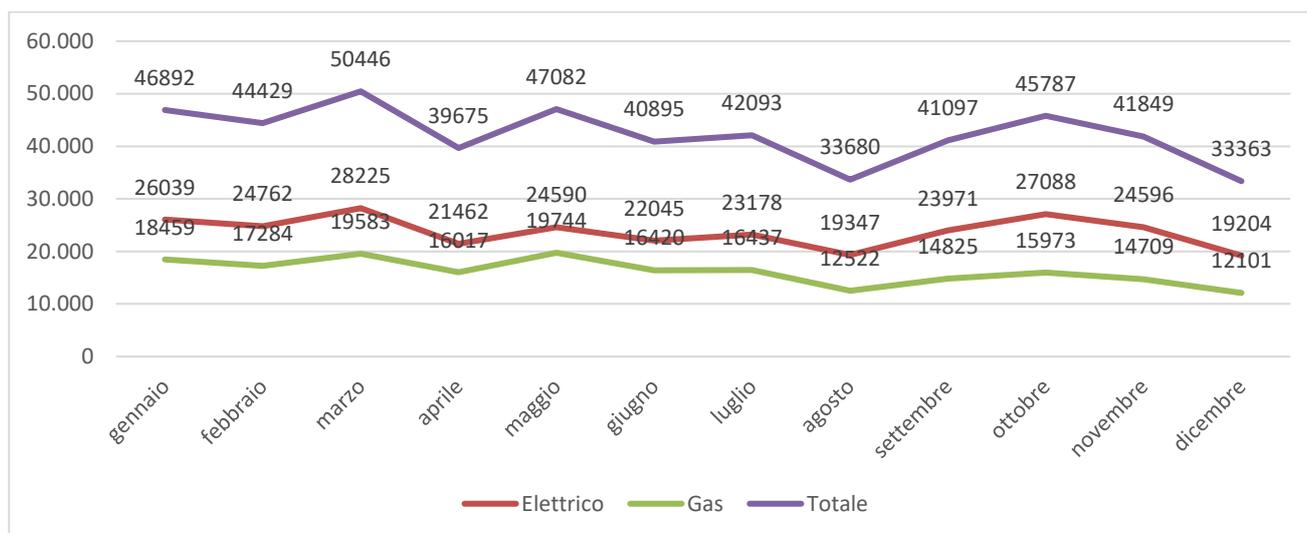
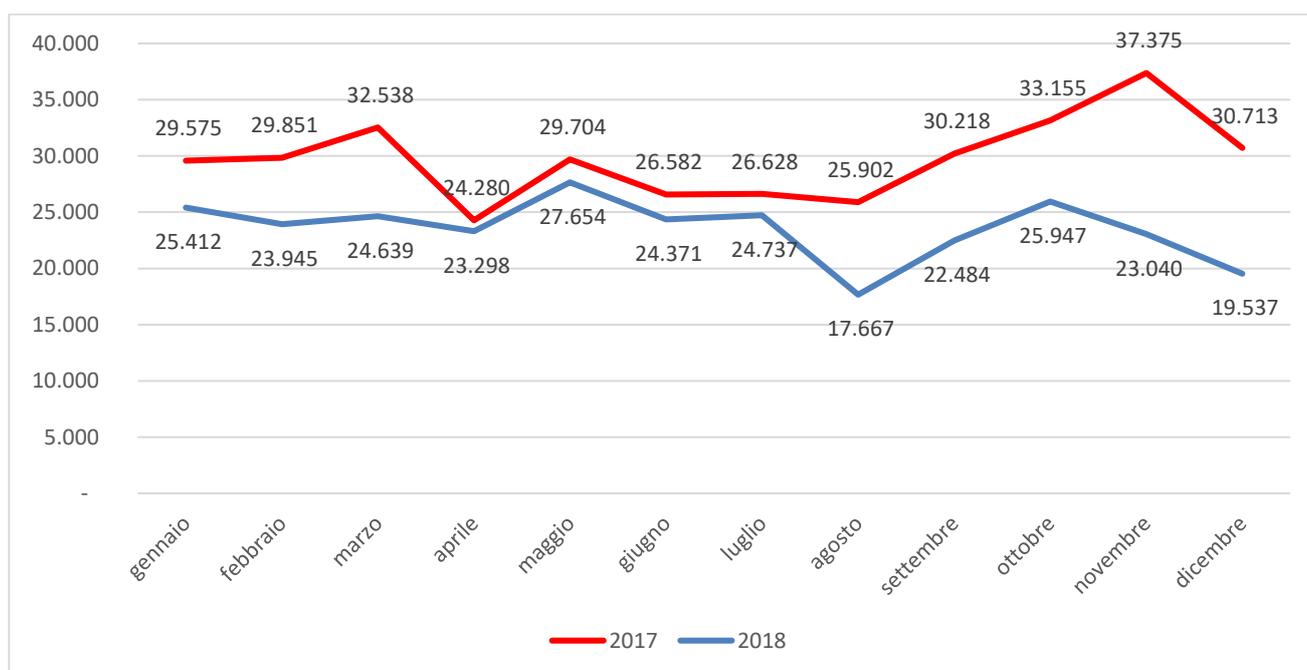


Fig. 1.4 Andamento mensile delle richieste di informazione 2017-2018



Analizzando i dati per tipo di mercato si rileva che il 59,7% dei reclami, il 65% delle rettifiche di fatturazione e il 74% delle richieste di informazione si riferiscono a clienti del mercato libero (tabella 1.7).

Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione, si sottolinea anche quest'anno il ruolo rilevante del settore del gas (tabella 1.6) che con 20.611 rettifiche rappresenta il 61,9% sul totale complessivo delle rettifiche eseguite. Benché tale numerosità sia contenuta se raffrontata al numero delle fatture emesse in un anno (circa 209 milioni nel 2018 per il settore elettrico e circa 110 milioni per il settore gas), va ricordato che le rettifiche di fatturazione, che sono sottoposte a standard specifico, e che quindi vengono monitorate e danno luogo a indennizzo nel caso di non rispetto dei tempi, si riferiscono esclusivamente a fatture contestate dai clienti dopo

l'avvenuto pagamento o per le quali è stata richiesta e concessa la rateizzazione della fattura contestata e non all'insieme delle rettifiche operate dai venditori a seguito di reclamo del cliente finale.

La tabella 1.6 evidenzia infine come i casi di rettifica di doppia fatturazione siano stati nell'anno 2018 in numero assoluto particolarmente contenuti (3.384) e relativi maggiormente al settore elettrico (64,9%).

Tab. 1.7 Reclami rettifiche di fatturazione e richieste di informazione per tipo di mercato (2018)

	Tutelato	Δ 2018/2017	Libero*	Δ 2018/2017	Multisito **	Δ 2018/2017	Totale
Reclami	172.736	- 17,4%	302.872	- 8,9%	31.680	- 2,0%	507.288
	34,1%		59,7%		6,2%		100,00%
Rettifiche fatturazione	8.474	- 65,3%	21.639	-40,4%	3.412	-49,4%	33.268
	25,5%		65,0%		9,5%		100,00%
Richieste di informazione	45.940	-16,4%	209.234	-22,7%	27.557	-10,3%	282.731
	16,3%		74,0%		9,7%		100%

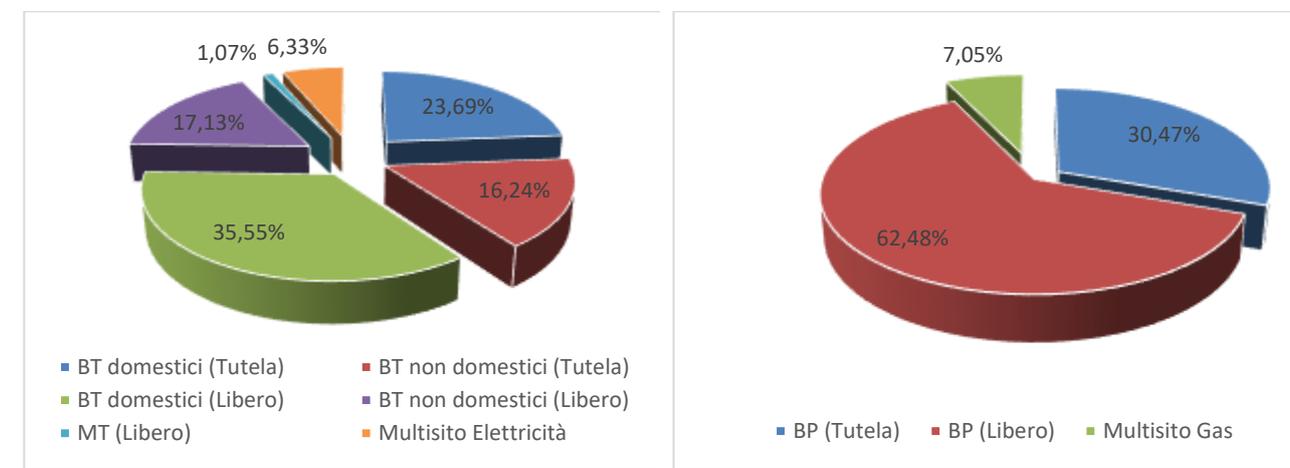
*Comprende i clienti *dual fuel*.

** I clienti multisito possono essere sia clienti del mercato libero che clienti del mercato tutelato, attualmente le raccolte dati non consentono di avere una distinzione.

Entrando nel dettaglio dei singoli settori con particolare riferimento ai reclami e alle richieste di informazione la figura 1.5 pone in evidenza che il 53,7% dei reclami del settore elettrico e il 63% del settore gas si riferiscono al mercato libero, mentre il mercato tutelato conta rispettivamente per il 39,9% ed il 30% del totale dei reclami. Tale situazione a fronte del fatto che le imprese che hanno comunicato i dati hanno il 45,9% dei propri clienti sul mercato libero elettrico e il 51,1% sul mercato libero gas.

Un contributo non irrilevante al numero complessivo dei reclami scritti è poi attribuibile a clienti multisito che vi concorrono per una quota pari al 6,3% del totale dei reclami elettrici e al 7% di quelli gas rappresentando tuttavia, in termini di clienti, serviti solo il 2,7% ed il 3,2% del totale dei clienti.

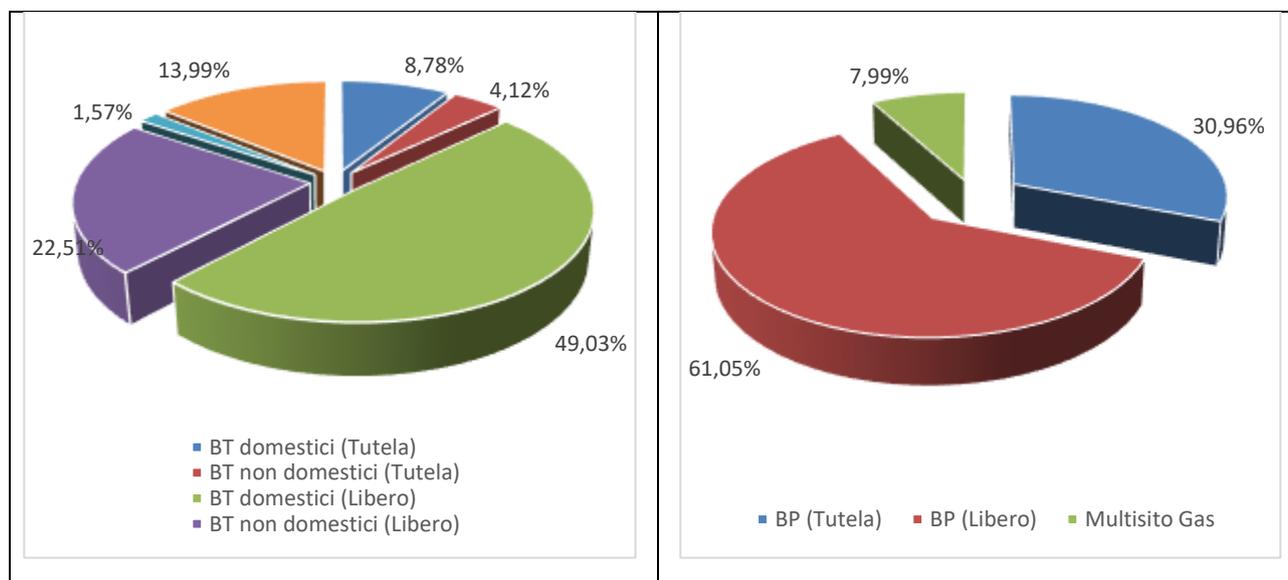
Fig. 1.5 Reclami elettrici e gas per tipologia di cliente e mercato (2018)



Rispetto al 2017 si rileva una flessione più marcata nel settore elettrico per i reclami dei clienti domestici sia in maggior tutela che nel mercato libero ed in controtendenza un aumento di quelli inoltrati dai clienti alimentati in media tensione. Nel settore del gas il comportamento per tipologia di cliente domestico o altri usi non è rilevabile poiché la ripartizione per tipologia di cliente in vigore per l'anno 2018 ai sensi dell'articolo 1 del TIQV non comprendeva una disaggregazione per singole tipologie di clienti del mercato libero e tutelato introdotta solo a partire dal 1° gennaio 2019⁷.

Una situazione non dissimile è rappresentata dalla figura 1.6 per le richieste di informazione che risultano ancora più marcatamente concentrate nel mercato libero (73,1% del totale per l'elettrico e 61% per il gas) ed in particolare nel mercato libero elettrico. Il 14% delle richieste di informazione dei clienti elettrici arriva dai multisito e solo il 12,9% dai clienti in tutela. Per il gas le richieste di informazioni veicolate da clienti in tutela rappresentano invece ancora il 31% del totale delle richieste di informazioni complessive.

Fig 1.6 Richieste di informazioni elettriche e gas per tipologie di cliente e mercato

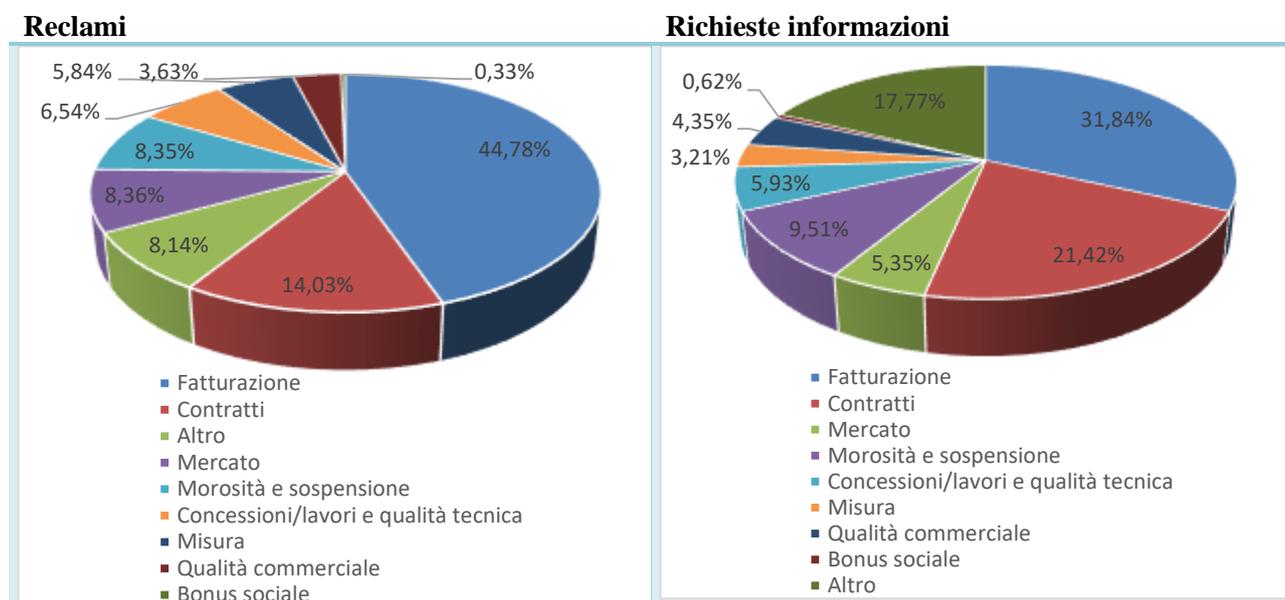


Il principale contenuto dei reclami e delle richieste di informazione

Dal 1° gennaio 2018 le imprese di vendita devono classificare i reclami e le richieste di informazione per argomenti e sub argomenti secondo la tabella 5 del TIQV (Appendice 1) in esito a questa classificazione emerge che, prendendo a riferimento a tutti i reclami dell'anno per i clienti elettrici e gas i quattro argomenti principali sono fatturazione (44,78% del totale), contratti (14,03%), mercato (8,36%) e morosità e sospensione (8,35%), mentre per le richieste di informazione, pur restando ancora significativa la voce fatturazione (31,84%), assumono maggior rilevanza gli argomenti connessi a contratti (21,42%), morosità e sospensioni (9,51%) e connessioni e lavori (5,93%).

⁷ Per una analisi più approfondita relativa a reclami, richieste di informazione, rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione si rinvia ai singoli approfondimenti settoriali contenuti nelle Appendici 2 e 3 a questo documento.

Fig 1.7 Reclami e richieste di informazioni principali argomenti



Mettendo poi in relazione gli argomenti di reclamo con il segmento di mercato di riferimento (tabella 1.8) emerge che, benché la fatturazione sia per tutti i clienti l'argomento più importante, essa assume un peso particolarmente rilevante per quelli del gas dove interessa un reclamo su due.

Tab 1.8 Classificazione per argomenti dei reclami % (confronto clienti elettrici, clienti gas, clienti dual fuel) - 2018

	clienti elettrici	clienti gas	clienti dual fuel
Fatturazione	39,9%	51,6%	46,8%
Contratti	15,9%	11,7%	11,3%
Mercato	9,9%	5,5%	12,2%
Morosità e sospensione	9,3%	7,4%	5,8%
Concessioni/lavori e qualità tecnica	9,0%	3,4%	2,9%
Misura	3,6%	9,0%	6,4%
Qualità commerciale	3,8%	3,6%	2,7%
Bonus sociale	0,3%	0,4%	0,6%
Altro	8,3%	7,4%	11,2%
Totale	100%	100%	100%

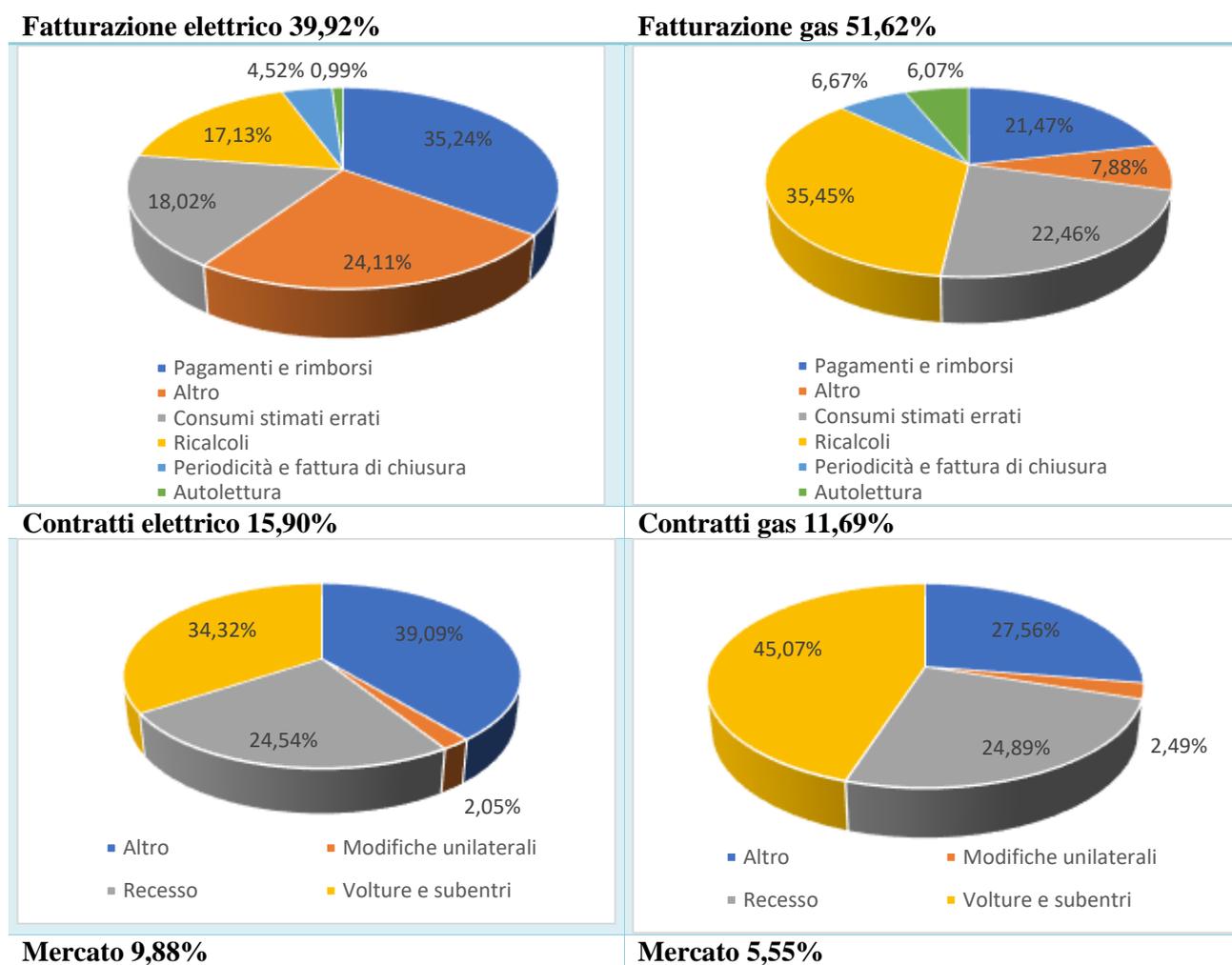
Per quanto riguarda le problematiche attinenti ai contratti (principalmente recesso, volture e subentri e modifiche unilaterali) queste risultano relativamente più importanti per i clienti elettrici che ne fanno oggetto del 15,9% delle segnalazioni, laddove le problematiche di mercato rivestono una importanza maggiore per i

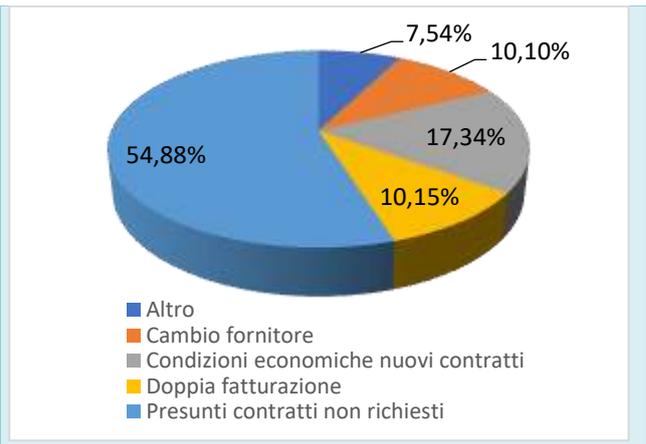
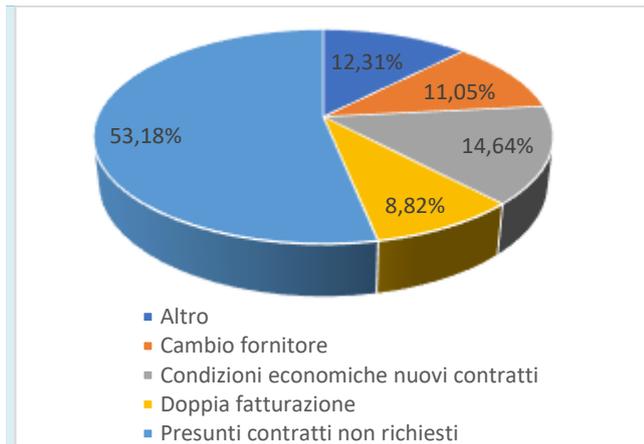
clienti *dual fuel* (12,2%) e non secondaria per i clienti elettrici (9,9%). Un' attenzione specifica va poi riservata alla misura che costituisce direttamente l'oggetto del 9% del totale dei reclami gas, contro il 3,6% di quelli elettrici.

Infine, si osserva che l'argomento "altro" gioca un ruolo non residuale. Tale risultato può essere il frutto da una parte dell'inesperienza nell'utilizzo della nuova classificazione da parte dei venditori (il 2018 è infatti il primo anno di operatività della nuova classificazione per argomenti che si è di fatto sovrapposta a quella volontariamente attuata negli anni precedenti dagli operatori), dall'altra dalla possibilità che i reclami contengano più argomenti contemporaneamente e permanga pertanto incertezza sulla loro classificazione non essendo stato chiarito, in sede regolatoria, un possibile ordine di priorità nei casi di reclamo multiplo.

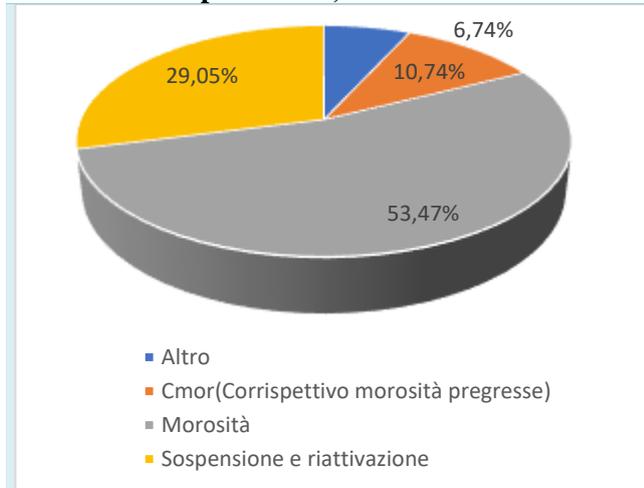
Per comprendere ancor meglio le problematiche che affliggono i clienti finali ed individuare possibili diversità di priorità di problematiche fra mercato elettrico e mercato gas la figura 1.8 mette a confronto l'articolazione per sotto argomenti di alcune voci e ne risulta che per quanto riguarda la fatturazione il diverso peso della voce altro rende difficile un raffronto diretto, mentre per quanto riguarda morosità e misura si possono cogliere delle differenze tra i due settori. Nel caso della morosità l'elettrico presenta il sub argomento CMOR che nel gas è assente perché l'estensione di tale misura al gas è prevista solo a partire dal 1° giugno 2019, mentre l'argomento misura nel gas è dominato dalla voce "cambio misuratore", laddove nell'elettrico prevalgono le contestazioni relative a verifiche e ricostruzioni.

Fig.1.8 Reclami - I principali sub argomenti a confronto

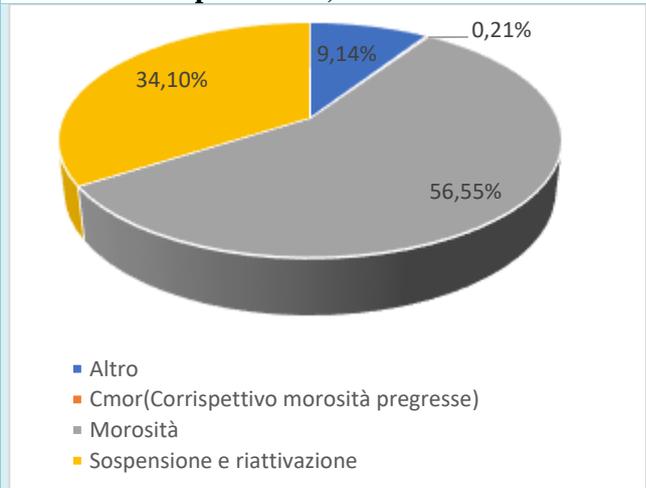




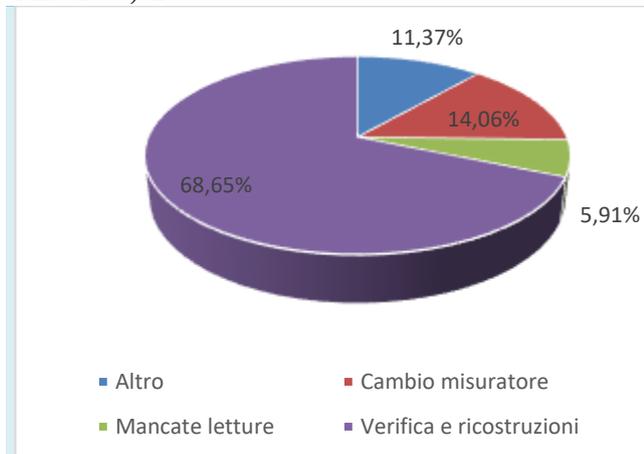
Morosità e sospensione 9,28%



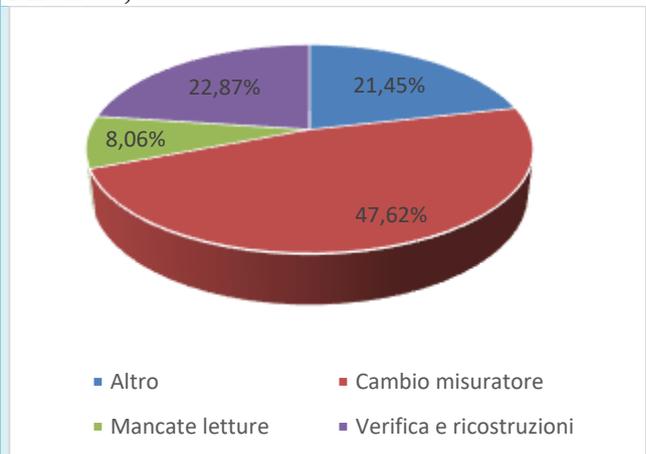
Morosità e sospensione 7,37%



Misura 3,62%



Misura 9,03%

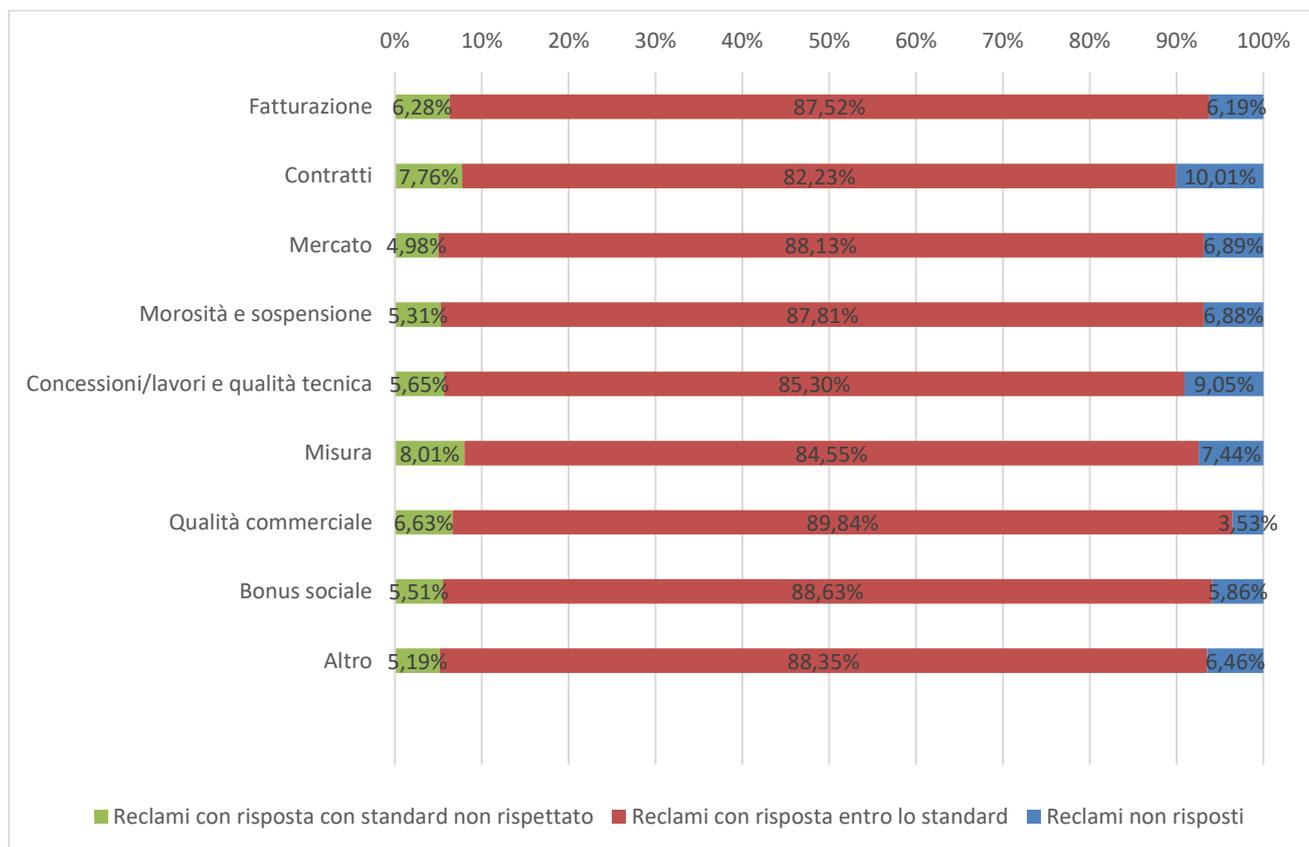


Al fine di verificare se alcuni argomenti possano risultare più difficili da trattare da parte del venditore si evidenzia, per ciascun argomento nella figura 1.9 la quota dei reclami per cui la risposta è stata fornita oltre i tempi previsti ed è risultata fuori standard per cause di responsabilità dell'impresa e la quota a cui al 31 dicembre 2018 non era stata data ancora risposta⁸. Fra i reclami con standard non rispettato prevalgono quelli sulla misura (8,1% di fuori standard) seguiti da quelli afferenti alla voce contratti, mentre fra i reclami non risposti il peso più significativo va alla voce contratti (10%) seguita dalla qualità tecnica (9%). Le fattispecie

⁸ Sul punto si vedano le tabelle A.1.3 dell'Appendice 2 e A.2.3 dell'Appendice 3 e i relativi commenti.

citare afferiscono dunque sia a tematiche che possono richiedere l'interlocuzione con il distributore e su cui pertanto possono incidere eventuali ritardi del distributore sia a tematiche più prettamente commerciali. Con riferimento alle tematiche più strettamente connesse al servizio di distribuzione, un approfondimento ulteriore verrà effettuato al capitolo 1.7.

Figura 1.9 Capacità di risposta e classificazione per argomenti dei reclami (elettrico + gas) - 2018



Le richieste di informazioni

Per quanto riguarda le richieste di informazioni scritte si evidenzia una situazione non molto dissimile da quella già riscontrata per i reclami, con un peso preponderante, anche se più contenuto, della fatturazione, un secondo posto per importanza delle tematiche attinenti ai contratti, ed un peso lievemente superiore per i temi della morosità (tabella 1.9). Con riferimento a quest'ultimo argomento, la figura 1.10 mostra di nuovo il ruolo del sub argomento C^{MOR} che vale il 13,3% di tutte le richieste di informazioni relative alla morosità nel settore elettrico ed incide per 15,9% della voce morosità nei contratti *dual fuel*. A questo riguardo è utile precisare che la regolazione prevede che i reclami diretti ai venditori entranti che hanno come argomento contestazioni sull'applicazione del C^{MOR} vengano classificati come richieste di informazione dai medesimi venditori che non sono responsabili dell'attribuzione del corrispettivo C^{MOR} e che pertanto si limitano ad indirizzare il cliente finale al precedente venditore, se il cliente stesso è in grado di individuarlo, o alternativamente allo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente che può fornire l'indicazione del precedente venditore attivando una procedura speciale⁹.

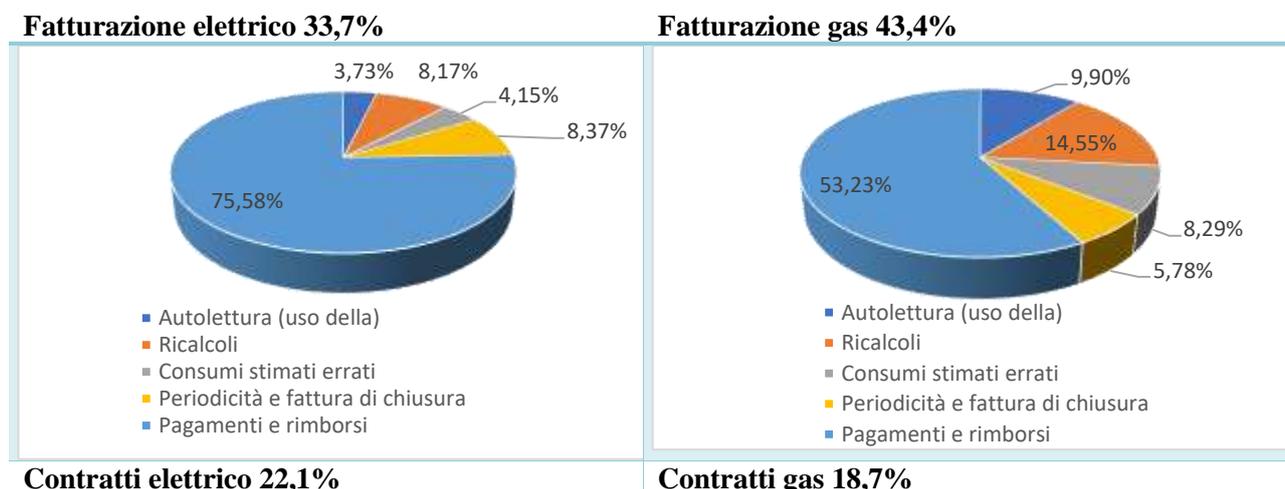
⁹ Sul punto si veda il capitolo 3,1 della Terza parte di questo Rapporto.

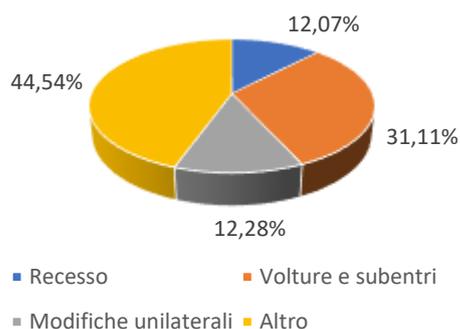
Tab 1.9 Classificazione per argomenti delle richieste di informazione a confronto - 2018 (valori%)

	clienti elettrici	clienti gas	clienti dual fuel
Fatturazione	33,7%	43,4%	31,5%
Contratti	22,1%	18,7%	24,2%
Morosità e sospensione	10,6%	4,2%	15,8%
Mercato	6,6%	3,7%	4,5%
Concessioni/lavori e qualità tecnica	6%	7,6%	2,8%
Qualità commerciale	4,5%	2,7%	9,5%
Misura	2,1%	5,7%	2,0%
Bonus sociale	0,6%	0,7%	0,5%
Altro	13,8%	13,3%	9,2%
Totale	100%	100%	100%

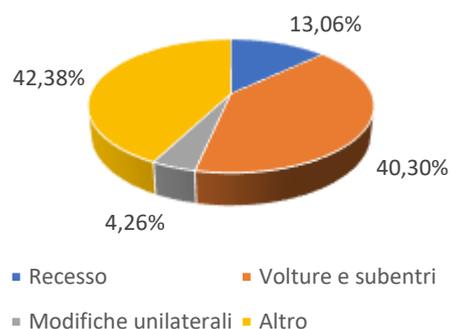
Ponendo a confronto l'articolazione per sub argomenti delle richieste di informazione fra i due principali settori non emergono difformità significative, oltre a quella già richiamata relativa al C^{MOR}, tranne che per quanto riguarda la fatturazione con una quota più significativa di richieste attinenti "pagamenti e rimborsi" nel settore elettrico rispetto al gas (75,58% contro il 53,23%) in coerenza con quanto già rilevato per i reclami e un ruolo più significativo della voce "vulture e i subentri" nel caso del gas (40,3% contro 31,1% nell'elettrico) e del cambio fornitore nell'elettrico (31,1% contro 19,7% nel gas).

Fig.1.10 Sub argomenti richieste di informazioni 2018





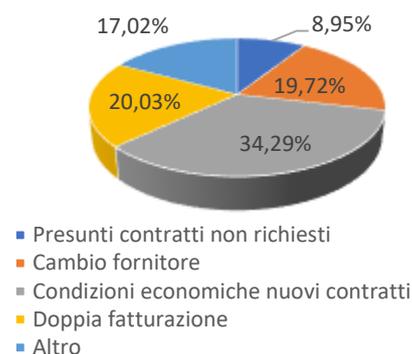
Mercato elettrico 6,6%



Mercato gas 3,7%



Morosità elettrico 10,6%



Morosità gas 4,2%



Per aiutare a comprendere la forte similarità della struttura per argomenti e sub argomenti che caratterizza sia i reclami che le richieste di informazioni va da ultimo ricordato che può permanere un certo margine di discrezionalità nella classificazione di una richiesta scritta pervenuta da un cliente finale alternativamente in richiesta di informazione piuttosto che come reclamo, soprattutto se la problematica evidenziata è semplice o sconta una imperfetta conoscenza della regolazione di settore da parte del cliente finale. A questo riguardo la regolazione individua come criterio certo e dirimente di prevalenza la presenza o meno della rappresentazione di una problematica¹⁰ da parte del soggetto che inoltra la richiesta, ma alcuni segnali indicano che permangono differenze di approccio fra i venditori. Nella Seconda Sezione di questo rapporto, dove verranno illustrati gli esiti dell'indagine conoscitiva sulla qualità della risposta ai reclami e alle richieste di informazioni condotta nel 2018, questo tema viene ulteriormente approfondito.

¹⁰ Si vedano le definizioni di reclamo e richiesta di informazioni di cui all'articolo 1 del TIQV.

Tempi medi effettivi

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

Per il 2018 i tempi medi effettivi, analogamente a quanto si era già verificato nel 2017, si sono posti al di sotto degli standard minimi fissati dall'Autorità, con l'unica eccezione dei tempi di esecuzione della doppia fatturazione sia per il settore elettrico che per quello del gas. Miglioramenti significativi nelle tempistiche di esecuzione delle prestazioni hanno riguardato in modo particolare le rettifiche di fatturazione, i cui tempi medi di esecuzione passano dai 50 giorni del 2017 ai 28 giorni nel 2018 nell'elettrico e dai 42 giorni ai 25 giorni nel gas.

Tabella 1.10 Tempi medi effettivi delle prestazioni di qualità commerciale della vendita 2018 (giorni solari)

	Standard	Elettrico	Gas
Reclami	40	19,6	17
Rettifiche di fatturazione	90	28	25
Rettifiche di doppia fatturazione	20	26	23
Richieste informazioni	30	7	19

Indicatori di performance

Per quanto riguarda gli **indicatori di performance**¹¹ la tabella 1.11 mostra il quadro comparativo degli indicatori avendo a riferimento gli ultimi due anni, per singole tipologie di mercato, ordinando in base all'indicatore di reclamosità (IRC) 2018, in ordine crescente. In generale gli indicatori 2018 risultano migliorati rispetto al 2017, tranne per la capacità di risposta sia dei reclami che delle richieste di informazioni dei clienti elettrici del mercato libero e la capacità di risposta alle richieste di informazioni dei clienti multisito elettrici e dei *dual fuel*, nonché dei clienti elettrici tutelati. La riduzione del numero di reclami e delle richieste di informazione per clienti serviti non si è dunque sempre associata ad un miglioramento anche della capacità di risposta. Sempre in generale gli indicatori di reclamosità appaiono migliori nel mercato tutelato, confermando una tendenza già rilevata nel 2017, ma con un'inversione di ruoli fra gas (che aveva la migliore *performance* nel 2017) ed elettrico.

Tab. 1.11 Indicatori di performance per settore e tipo di mercato 2017 - 2018

	IRC		ICRC		IINFO		ICINFO	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017

¹¹ Per una analisi più approfondita delle modalità di calcolo degli indicatori si vedano le Appendici 1 e 2 del Rapporto 19 febbraio 2019, 54/2019/I/com, relativo all'anno 2017.

Elettrico (Tutela)	0,67%	0,85%	85,89%	84,47%	0,11%	0,14%	93,68%	95,54%
BP (Tutela)	0,68%	0,75%	88,00%	80,52%	0,31%	0,33%	93,68%	87,51%
Elettrico Libero	1,07%	1,3%	85,06%	86,19%	0,75%	1,3%	91,18%	94,60%
BP (Libero)	1,34%	1,40%	87,51%	85,33%	0,58%	0,61%	95,29%	91,44%
Multisito Gas	2,39%	2,40%	86,63%	79,36%	1,21%	1,83%	94,13%	87,86%
Multisito Elettricità	2,46%	2,76%	87,69%	84,01%	2,82%	3,01%	89,67%	91,26%
Dual fuel	2,61%	3,24%	88,07%	81,95%	4,40%	4,36%	94,76%	95,60%

La raccolta dati 2018 consente di disaggregare gli indicatori di *performance* per tipologia di cliente solo per il mercato elettrico (tabella 1.12), e pone in evidenza che all'interno del mercato libero i clienti che fanno registrare le *performance* peggiori sono i clienti non domestici ed in particolare quelli alimentati in media tensione che presentano contemporaneamente, in continuità con il 2017, IRC più elevati e una capacità di risposta meno performante.

Tab. 1.12 Settore elettrico, indicatori di performance per tipologia di clienti (2017 -2018)

	IRC		ICRC		IINFO		ICINFO	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
BT domestici (Tutela)	0,47%	0,52%	86,64%	84,02	0,09%	0,11%	93,08%	95,48%
BT domestici (Libero)	0,86%	1,09%	86,20%	85,06%	0,61%	1,02%	95,04%	94,46%
BT non domestici (Tutela)	1,94%	1,83%	84,79%	84,92%	0,25%	0,16%	94,95%	95,61%
BT non domestici (Libero)	1,97%	2,12%	83,07%	84,78%	1,34%	2,34%	95,99%	95,06%
Multisito Elettricità	2,46%	2,76%	87,69%	84,01%	2,82%	3,01%	94,76%	91,26%
MT	6,73%	4,65%	79,22%	75,01%	5,11%	4,42%	93,36%	89,92%

Per approfondimenti ulteriori strettamente inerenti alla qualità commerciale della vendita dei settori elettrico, gas e *dual fuel* si rinvia alle Appendici 2 e 3.

1.5 Indennizzi automatici

Se il venditore non rispetta gli standard specifici di qualità commerciale il cliente deve ricevere automaticamente un indennizzo, in occasione della prima fatturazione utile. Il TIQV (articolo 19) prevede che l'indennizzo automatico di base (25 euro) raddoppi se l'esecuzione della prestazione sottoposta ad indennizzo avviene oltre un tempo doppio dello standard, e triplichi se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, o oltre.

Indipendentemente dall'*escalation* prevista, l'indennizzo deve comunque essere erogato da parte del venditore che ha ricevuto il reclamo scritto o la richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione entro 6 mesi.¹² Sono sottoposti ad indennizzo automatico gli standard specifici relativi al "tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti", "tempo massimo di rettifica di fatturazione" e "tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione"

Le aziende rendicontano al 28 febbraio di ogni anno con riferimento all'anno solare precedente sia il numero degli indennizzi maturati in quell'anno sia il numero degli indennizzi effettivamente erogati. Ciò non consente di mettere in diretta relazione i casi di mancato rispetto dello standard (indennizzi maturati) con il numero di indennizzi erogati nello stesso anno che possono anche riferirsi a prestazioni fuori standard di un periodo ancora precedente.

Nel complesso, nel 2018, il numero degli indennizzi maturati a fronte del mancato rispetto degli standard specifici è aumentato del 3% nel settore elettrico, ma ha subito una flessione significativa nel settore del gas naturale (- 36,2%) e una flessione più contenuta nel *dual fuel* (-12,3%). Un andamento simile si riscontra per gli indennizzi erogati nel 2018 per un totale di circa 2,8 milioni di euro in crescita del 17,4% nell'elettrico, ma in riduzione del 34,5% nel gas (tabella 1.13).

Tab. 1.13 Sintesi indennizzi maturati nell'anno ed erogati nell'anno (2018)

	2018	2018/2017	2018	2018/2017
	Indennizzi maturati (numero)		Indennizzi erogati (euro)	
ELETTRICO	31.276	+3%	1.599.058	+17,4%
GAS	21.368	- 36,2%	1.005.764	- 34,5%
DUAL FUEL	3.587	- 12,3%	183.500	- 1,4%
TOTALE	56.231	- 17,2%	2.788.322	- 9,6%

Andando nel dettaglio dei singoli mercati si rileva che nel mercato elettrico, il maggior numero di indennizzi automatici è maturato nel segmento dei clienti domestici del mercato libero ed è prevalentemente dovuto al mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami scritti; seguono per numerosità i clienti domestici del mercato tutelato e i non domestici del mercato tutelato e del mercato libero. Nel complesso il 50% del totale degli indennizzi è maturato nel mercato libero (tabella 1.14).

¹² Il venditore non deve corrispondere l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile a cause di forza maggiore, intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi oppure a cause imputabili al cliente o a terzi oppure danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre, l'indennizzo non è dovuto se nell'anno solare è già stato pagato un indennizzo al cliente per mancato rispetto del medesimo standard di qualità e nel caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime necessarie.

Il 94,4% dei casi di mancato rispetto dello standard di risposta ai reclami scritti, è riconducibile alle imprese di vendita il 4,5% a cause esterne, cioè imputabili al cliente finale o a terzi e l'1,1% a cause di forza maggiore.

Per le rettifiche di fatturazione, l'88,1% dei casi di mancato rispetto è dovuto a cause riconducibili alle imprese di vendita, il 11,5% a cause esterne, e lo 0,4% a cause di forza maggiore, mentre, per le rettifiche di doppia fatturazione, la responsabilità del mancato rispetto dello standard è al 99,4% delle imprese di vendita e allo 0,5% imputabile a cause esterne, lo 0,4% a cause di forza maggiore.

Tab. 1.14 Numero di indennizzi maturati per mancato rispetto di standard specifici nel settore elettrico – 2018

	Numero di indennizzi totale	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
BT domestici (Tutela)	8.733	8.597	77	59
BT non domestici (Tutela)	4.705	4.656	22	27
BT domestici (Libero)	11.344	9.847	527	970
BT non domestici (Libero)	4.718	4.360	130	228
MT (Libero)	444	410	22	12
Multisito Elettricità	1.332	1.196	101	35
Totale complessivo	31.276	29.066	879	1.331

Per quanto riguarda gli indennizzi erogati nel 2018 nel settore elettrico, il 93,3% è riconducibile a risposte tardive ai reclami scritti ed il (49,33%) ha riguardato prestazioni a clienti del mercato libero. Complessivamente, nel 2018, sono stati erogati indennizzi automatici per oltre 1,5 milioni di euro. (tabella 1.15).

Tabella 1.15: Indennizzi automatici erogati nel 2018 nel settore elettrico (euro)

	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione	Totale complessivo
BT domestici tutela	498.875	3.955	2.125	504.955
BT non domestici tutela	243.005	950	1.050	245.005
BT domestici libero	471.846	21.390	52.400	545.636
BT non domestici libero	204.820	5.480	11.795	222.095
MT	19.482	1.010	625	21.117
Multisito elettrici	54.955	3.670	1.625	60.250
	1.492.983	36.455	69.620	1.599.058

Nel mercato del gas, i casi di mancato rispetto degli standard che hanno dato luogo al diritto del cliente ad ottenere un indennizzo automatico sono stati 21.368 di cui il 90,9% come risultato della risposta tardiva ad un reclamo. Il 56,8% dei casi di mancato rispetto dello standard di risposta ai reclami scritti è riferito ai clienti del

mercato libero; il 35,7% dei casi riguarda i clienti del mercato tutelato e il 7,5% i clienti con contratto multisito. Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione gli indennizzi maturati sono suddivisi in egual misura fra clienti del mercato libero e clienti del mercato tutelato (tabella 1.16).

Tab. 1.16 Numero di indennizzi maturati per mancato rispetto di standard specifici nel settore del gas – 2018

	Numero di indennizzi totale	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
BP (Tutela)	7.640	6.932	658	50
BP (Libero)	12.149	11.036	657	456
Multisito Gas	1.579	1.449	119	11
	21.368	19.417	1.434	517

Ai clienti gas sono stati erogati indennizzi per un ammontare complessivo di 1.005.764 euro di cui il 55,5% ai clienti del mercato libero ed il 7,4% a clienti con contratti multisito.

Tab. 1.17 Indennizzi automatici erogati nel 2018 nel settore del gas naturale (euro)

	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione	Totale complessivo
BP tutela	347.270	22.790	2.700	372.760
BP Libero	510.619	24.535	23.535	558.689
Multisito gas	69.445	4.395	475	74.315
Totale	927.334	51.720	26.710	1.005.764

Infine, con riferimento ai clienti con contratti *dual fuel* la situazione appare del tutto coerente con quanto riscontrato negli altri mercati. I casi di mancato rispetto degli standard sono stati 3.587 e hanno riguardato prevalentemente il mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami scritti; seguono le rettifiche di fatturazione e, in misura molto minore, le rettifiche di doppia fatturazione; nel complesso, a questi clienti sono stati erogati indennizzi per un ammontare complessivo di 183.500 euro (-1,44% rispetto al 2017) (tabelle 1.18 e 1.19).

Tab. 1.18 Numero di indennizzi maturato per mancato rispetto di standard specifici dual fuel I– 2018

	Numero di indennizzi totale	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
Dual Fuel	3.587	3277	288	22

Tab. 1.19 Indennizzi automatici erogati nel 2018 relativi al *dual fuel* (euro)

	Totale indennizzi erogati	Reclami	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
<i>Dual Fuel</i>	183.500	171.425	11.300	775

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

Premessa metodologica

Gli indicatori sono stati calcolati, come previsto dall'art. 39 del TIQV per il mercato libero con riferimento ai clienti domestici e non domestici elettrici alimentati in bassa tensione e ai clienti gas alimentati in bassa pressione.

Sono stati poi individuati gruppi omogenei per performance (cluster) ricorrendo ad una metodologia basata sul concetto statistico di quantile che permette il confronto degli indici di ciascuna azienda nell'anno, per evitare il rischio che i gruppi diventino meno significativi oppure obsoleti a causa di una diversa distribuzione dei dati. Sulla base di questa metodologia, per ogni indicatore sono stati individuati 10 cluster, con i quantili di ordine 10, (cioè i decili). Nel primo gruppo è compreso il 10% delle imprese con le migliori performance, nel secondo le imprese che si posizionano tra il 10% e il 20%, e così via; l'ultimo cluster (corrispondente al decile del > 90%) comprende il 10% delle imprese con la peggiore performance.

Si è ritenuto opportuno come per il 2017 individuare 3 fasce di riferimento dimensionale: 1-5.000 clienti, >5.000-50.000 clienti, >50.000 ed evidenziare separatamente i venditori che hanno dichiarato di non aver ricevuto reclami o richieste di informazione e per i quali pertanto IRC e IINFO sono risultati pari a 0.

Una quota rilevante di imprese per ciascuno dei segmenti di mercato analizzati dichiarano di non aver ricevuto reclami o richieste di informazione nell'anno. Tali imprese sono collocate quasi esclusivamente nella prima fascia dimensionale (1 – 5.000 clienti), che complessivamente raccoglie lo 0,47% del totale dei clienti (tabella 1.3) e, più in particolare, come illustrato nelle figure 1.11 – 1.13 servono meno di 500 clienti (ad es. il 71,19% del totale delle imprese con meno di 5.000 che forniscono clienti domestici del mercato libero). Alcune di queste imprese dichiarano di non aver ricevuto reclami scritti, ma di aver ricevuto richieste di informazione scritte (si veda l'Appendice 5).

Fig. 1.11 Numero di imprese che hanno dichiarato zero reclami per Clienti BT domestici mercato libero

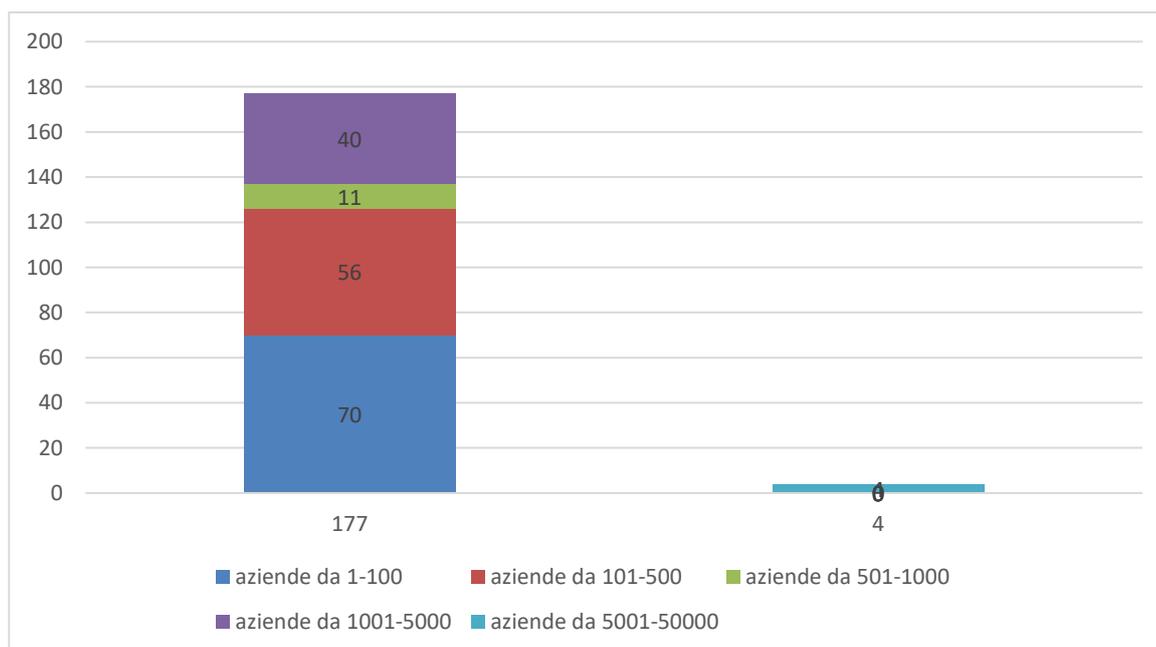


Fig.1.12 Numero di imprese che hanno dichiarato zero reclami per Clienti BT non domestici mercato libero

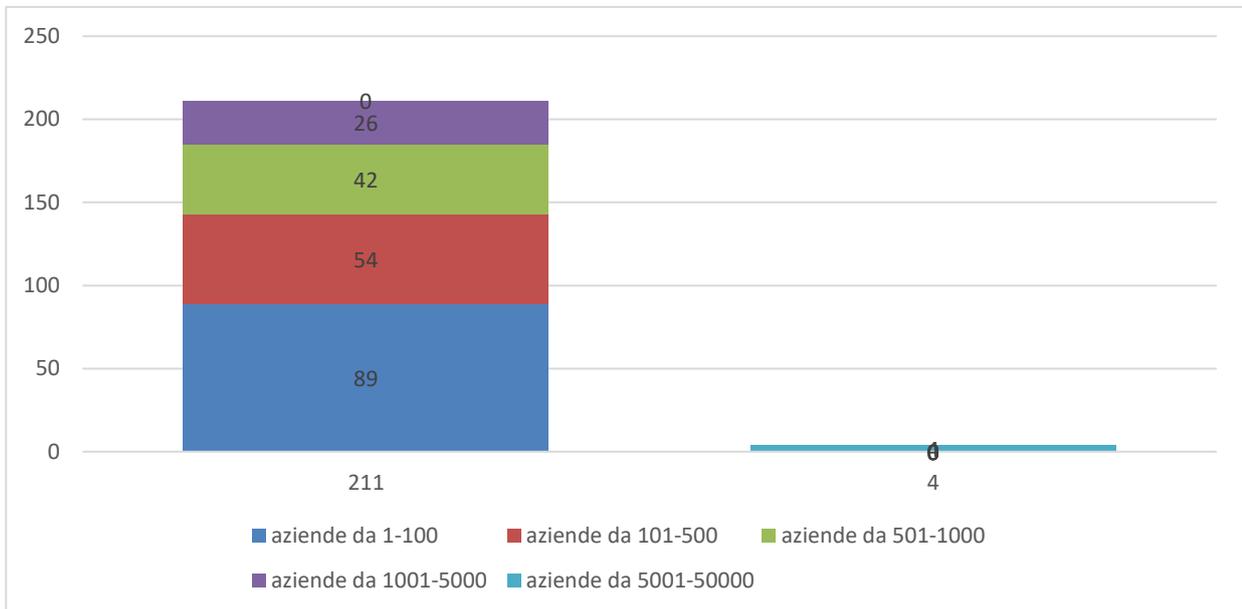
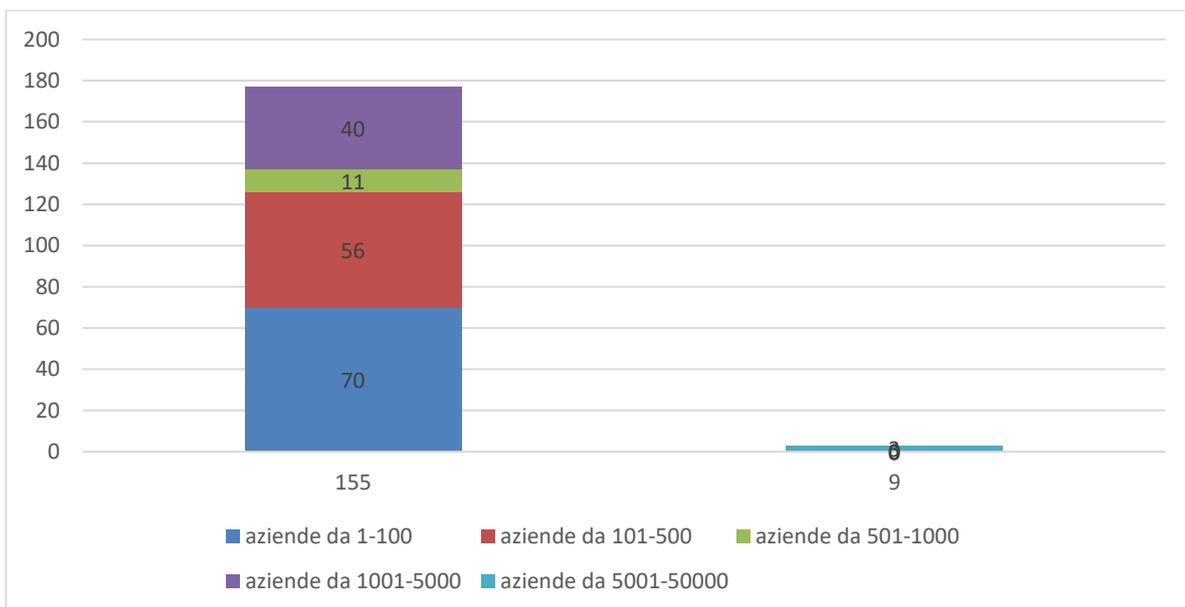


Fig.1.13 Numero di imprese che hanno dichiarato zero reclami per Clienti BP mercato libero



Rispetto al 2017 aumenta, per tutte e tre le tipologie di clienti oggetto di analisi, il numero delle imprese che entrano nel calcolo degli indicatori: 30 aziende in più (+9,8%) per i clienti domestici mercato libero, 21 aziende in più (+6,18%) per i clienti non domestici, 10 aziende in più (+3,02%) per i clienti gas, ciò in virtù sia del

fatto che il numero di venditori è in leggero aumento rispetto al 2017 sia del fatto che è aumentato il numero dei venditori che hanno comunicato i dati diversi da zero.

All'interno dei dieci cluster individuati in conformità a quanto previsto dall'articolo 38 del TIQV le imprese appartenenti alle diverse fasce dimensionali si ripartiscono abbastanza omogeneamente, anche se le imprese con più di 50.000 clienti si trovano posizionate di norma nei cluster di performance medio-bassi. In generale, comunque, si evidenzia una scarsa variabilità degli indicatori, con una concentrazione verso valori bassi degli indicatori di reclusività e richieste di informazione e verso valori elevanti degli indicatori di capacità di risposta; emergono, comunque, rare situazioni *outlier* verso le performance peggiori, cioè alcune aziende con valori molto al di sopra (IRC e IINFO) o al di sotto (ICRC e ICINFO) della media.

Un'analisi statistica¹³ condotta sugli indicatori ha rilevato l'esistenza di alcune tendenze generali comuni a tutte le tipologie di cliente:

- a. gli indicatori di capacità di risposta non sono sempre coerenti con quelli di reclusività o richieste di informazione, ovvero a bassi indicatori di reclusività/richieste di informazioni non sempre corrispondono elevati indicatori di capacità di risposta e viceversa; la quantità dei reclami ricevuti non determina necessariamente la capacità di fornire una risposta tempestiva o la stessa soddisfazione del cliente finale come emerge anche dagli esiti dell'indagine di soddisfazione;
- b. esiste una forte correlazione tra capacità di risposta ai reclami e alle richieste di informazione: i venditori che hanno performance positive nella risposta ai reclami riescono a replicare tale performance anche per le richieste di informazioni;
- c. a indicatori di reclusività alti corrispondono indicatori di richieste di informazione alti; le aziende che ricevono molti reclami in rapporto ai loro clienti tendono a ricevere, al contempo, anche un alto numero di richieste di informazione.

Nel dettaglio, si possono comunque evidenziare delle specificità legate alla tipologia di cliente. Per quanto riguarda le aziende che servono i clienti BT domestici del mercato libero emerge che:

-per le aziende con più di 50.000 clienti, una maggiore reclusività/incidenza di richieste di informazioni è accompagnata da una maggiore capacità di risposta (la correlazione tra IRC e ICRC e tra IINFO e ICINFO è positiva e alta); per le aziende sotto i 50.000 clienti, la relazione tra i due indicatori è più blanda e non permette di trarre conclusioni, segno di una maggiore variabilità tra aziende;

-per le aziende con più di 5.000 clienti, la relazione tra reclusività e incidenza di richieste di informazioni è positiva quindi chi riceve molti reclami riceve anche molte richieste di informazioni (la correlazione tra IRC e IINFO è positiva e alta); tale relazione appare nulla per le aziende con meno di 5.000 clienti anche in virtù del fatto che talvolta hanno dichiarato un numero pari a 0 o di reclami o di richieste di informazione aumentando quindi la variabilità;

-a livello trasversale tra le aziende, la capacità di risposta ai reclami è correlata positivamente alla capacità di risposta alle richieste di informazioni (la correlazione tra ICRC e ICINFO è positiva e alta);

-la relazione tra l'indicatore di reclusività e il numero di clienti non è lineare; infatti, emerge una correlazione positiva tra le due variabili per le aziende tra 5.000 e 50.000 clienti e una correlazione negativa per le aziende sopra i 50.000 clienti; la reclusività pare, quindi, aumentare con il numero di clienti fino a dimensioni medio-grandi (50.000) e diminuire con il numero di clienti superata questa soglia.

Per quanto riguarda le aziende che servono i clienti BT non domestici del mercato libero emerge che:

¹³ Per un approfondimento si veda l'Appendice 6.

-diversamente dai clienti BT domestici, per le aziende sopra i 5.000 clienti, un indicatore di reclamosità più alto è accompagnato da un indicatore di capacità di risposta ai reclami più basso, a dimostrazione della maggior complessità delle tematiche dei clienti non domestici (la correlazione tra IRC e ICRC è negativa e alta); la relazione tra incidenza di richieste di informazione e capacità di risposta è invece blanda e simile a quella dei BT domestici;

-similmente ai clienti BT domestici, per le aziende con più di 5.000 clienti, la relazione tra reclamosità e incidenza di richieste di informazioni è positiva quindi chi riceve molti reclami riceve anche molte richieste di informazioni (la correlazione tra IRC e IINFO è positiva e alta);

-similmente ai clienti BT domestici, a livello trasversale tra le aziende, la capacità di risposta ai reclami è correlata positivamente alla capacità di risposta alle richieste di informazioni (la correlazione tra ICRC e ICINFO è positiva e alta);

Per quanto riguarda le aziende che servono i clienti BP del mercato libero emerge che:

-per le aziende sopra i 50.000 clienti, un indicatore di reclamosità più alto è accompagnato da un indicatore di capacità di risposta ai reclami più basso (la correlazione tra IRC e ICRC è negativa); la stessa relazione negativa emerge per le aziende più piccole, seppure più blanda;

-a livello trasversale tra le aziende, la relazione tra reclamosità e incidenza di richieste di informazioni è positiva quindi chi riceve molti reclami riceve anche molte richieste di informazioni (la correlazione tra IRC e IINFO è positiva e alta); la relazione appare più accentuata per le aziende tra i 5.000 e i 50.000 clienti;

- similmente ai clienti BT domestici e non domestici, a livello trasversale tra le aziende, la capacità di risposta ai reclami è correlata positivamente alla capacità di risposta alle richieste di informazioni (la correlazione tra ICRC e ICINFO è positiva e alta);

-per le aziende sotto i 5.000 clienti, sulla base dei dati dichiarati, la reclamosità e il numero di clienti presentano una relazione negativa (maggior numero di clienti, minor reclamosità), mentre il fenomeno è inverso per le aziende tra 5.000 e 50.000 clienti (maggior numero di clienti, maggior reclamosità); per quanto riguarda le aziende sopra i 50.000 clienti, invece, non appare esserci alcuna correlazione in quanto l'indice è prossimo allo 0.

La tabella 1.21 fornisce una rappresentazione per singolo segmento di mercato dell'intervallo dell'indicatore che identifica il cluster.

Per quanto riguarda l'IRC (indicatore di reclamosità) e l'IINFO (indicatore di richiesta di informazioni) un indicatore più basso corrisponde ad una performance migliore, il contrario per quanto riguarda gli indicatori di capacità di risposta (ICRC e ICINFO). In questo Rapporto i venditori con IRC e IINFO pari a 0 (perchè hanno dichiarato 0 reclami o richieste di informazione) vengono evidenziati separatamente poiché l'alta frequenza di questo risultato avrebbe reso poco differenziata la divisione in cluster. Per la stessa motivazione i venditori con ICRC e ICINFO pari a 100%, vengono evidenziati separatamente.

Le informazioni circa il posizionamento delle imprese all'interno dei cluster nei vari segmenti di mercato vengono riportate in Appendice 5. Le imprese compaiono in ordine alfabetico all'interno del cluster in cui sono classificate e l'informazione è accompagnata dall'indicazione della classe dimensionale a cui appartengono con riferimento allo specifico segmento di mercato che può differire da quello a cui appartengono se si considera l'insieme dei clienti serviti.

Una tabella complessiva con le informazioni su tutte le imprese è pubblicata sul sito www.arera.it.

Tab.1.20 Numero di imprese interessate dal calcolo degli indicatori per segmento di mercato di cui forniscono almeno un cliente

Indicatore	Venditori	Venditori Indicatore = 0 non calcolabile	Venditori Indicatore >0	Note
CLIENTI DOMESTICI ELETTRICI				
IRC	335	181	154	
ICRC	335	182	153	Per 1 impresa non è stato possibile calcolare l'ICRC
INFO	335	195	140	
ICINFO	335	197	138	Per 2 imprese non è stato possibile calcolare l'ICINFO
CLIENTI NON DOMESTICI ELETTRICI				
IRC	361	215	146	
ICRC	361	218	143	Per 3 imprese non è stato possibile calcolare l'ICRC
INFO	361	223	138	
ICINFO	361	225	136	Per 2 imprese non è stato possibile calcolare l'ICINFO
CLIENTI GAS				
IRC	341	164	177	
ICRC	341	165	176	Per 1 impresa non è stato possibile calcolare l'ICRC
INFO	341	173	168	
ICINFO	341	173	168	

Tab. 1.21A: IRC - Cluster per performance sui quantili con intervalli corrispondenti (2018)

Cluster	BT domestici libero		BT non domestici libero		BP libero	
	minimo	massimo	minimo	massimo	minimo	massimo
primo	0	0,095%	0	0,186%	0	0,069%
secondo	>0,095%	0,166%	>0,186%	0,288%	>0,069%	0,106%
terzo	>0,166%	0,250%	>0,288%	0,503%	>0,106%	0,161%
quarto	>0,250%	0,363%	>0,503%	0,667%	>0,161%	0,222%
quinto	>0,363%	0,488%	>0,667%	0,835%	>0,222%	0,345%
sesto	>0,488%	0,938%	>0,835%	1,278%	>0,345%	0,513%
settimo	>0,938%	1,468%	>1,278%	2,005%	>0,513%	0,860%
ottavo	>1,468%	2,460%	>2,005%	3,735%	>0,860%	1,582%
nono	>2,460%	4,251%	>3,735%	6,118%	>1,582%	3,411%
decimo	>4,251%	60,526%	>6,118%	57,895%	>3,411%	16,346%

Tab. 1.21B: IINFO - Cluster per performance sui quantili con intervalli corrispondenti (2018)

Cluster	BT domestici libero		BT non domestici libero		BP libero	
	minimo	massimo	minimo	massimo	minimo	massimo
primo	0	0,061%	0	0,097%	0	0,047%
secondo	>0,061%	0,117%	>0,097%	0,231%	>0,047%	0,080%
terzo	>0,117%	0,271%	>0,231%	0,386%	>0,080%	0,140%
quarto	>0,271%	0,400%	>0,386%	0,740%	>0,140%	0,205%
quinto	>0,400%	0,829%	>0,740%	1,222%	>0,205%	0,337%
sesto	>0,829%	1,432%	>1,222%	2,271%	>0,337%	0,656%
settimo	>1,432%	3,631%	>2,271%	4,335%	>0,656%	1,149%
ottavo	>3,631%	6,823%	>4,335%	7,398%	>1,149%	3,312%
nono	>6,823%	14,278%	>7,398%	21,656%	>3,312%	11,587%
decimo	>14,278%	14,278%	>21,656%	65,217%	>11,587%	128,079%

Tab. 1.21C: ICRC - Cluster per performance sui quantili con intervalli corrispondenti (2018)

Cluster	BT domestici libero		BT non domestici libero		BP libero	
	minimo	massimo	minimo	massimo	minimo	massimo
primo	0	99,47%	0	98,92%	0	99,29%
secondo	>99,47%	97,40%	>98,92%	97,40%	>99,29%	97,71%
terzo	>97,40%	96,32%	>97,40%	96,23%	>97,71%	96,88%
quarto	>96,32%	95,27%	>96,23%	94,00%	>96,88%	96,10%
quinto	>95,27%	92,67%	>94,00%	93,18%	>96,10%	95,43%
sesto	>92,67%	91,30%	>93,18%	92,40%	>95,43%	93,88%
settimo	>91,30%	88,89%	>92,40%	91,81%	>93,88%	92,57%
ottavo	>88,89%	86,24%	>91,81%	89,53%	>92,57%	89,05%
nono	>86,24%	77,63%	>89,53%	82,81%	>89,05%	84,05%
decimo	>77,63%	72,05%	>82,81%	71,72%	>84,05%	79,91%

Tab. 1.21D: ICINFO - Cluster per performance sui quantili con intervalli corrispondenti (2018)

Cluster	BT domestici libero		BT non domestici libero		BP libero	
	minimo	massimo	minimo	massimo	minimo	massimo
primo	0	99,76%	0	99,75%	0	99,64%
secondo	>99,76%	98,84%	>99,75%	98,96%	>99,64%	99,14%
terzo	>98,84%	98,24%	>98,96%	98,29%	>99,14%	98,40%
quarto	>98,24%	97,61%	>98,29%	97,86%	>98,40%	97,24%
quinto	>97,61%	96,85%	>97,86%	96,29%	>97,24%	96,21%
sesto	>96,85%	95,51%	>96,29%	94,68%	>96,21%	95,12%
settimo	>95,51%	91,97%	>94,68%	90,55%	>95,12%	92,87%
ottavo	>91,97%	89,73%	>90,55%	88,99%	>92,87%	91,62%
nono	>89,73%	87,71%	>88,99%	76,17%	>91,62%	85,59%
decimo	>87,71%	75,00%	>76,17%	51,36%	>85,59%	77,37%

1.7 Qualità commerciale del servizio di distribuzione elettrico e gas: reclami, richieste di informazione dei clienti e richieste dati dei venditori

In questo capitolo sono illustrati alcuni aspetti relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione più strettamente connessi ai reclami e alle richieste di informazione che i clienti possono indirizzare direttamente ai distributori e alle richieste dati che i venditori possono inoltrare ai distributori per rispondere ai reclami dei loro clienti.

I clienti finali possono indirizzare i loro reclami e le richieste di informazione direttamente ai distributori per tutte le materie attinenti all'attività di distribuzione e misura; l'obbligo di risposta in capo ai distributori non fa venir meno il principio generale che vede il venditore quale punto di riferimento principale del cliente finale per tutti i disservizi che attengono alla fornitura in senso ampio; nel caso in cui il cliente finale si rivolga contemporaneamente sia al distributore che al venditore gli obblighi di risposta vengono previsti in capo al venditore, proprio in coerenza con la centralità del suo ruolo nei confronti del cliente.

Dal 2017 sono state apportate alcune modifiche alla regolazione della prestazione di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore al distributore al fine di efficientarla e ridurre progressivamente i tempi di risposta; sono state inoltre apportate alcune modifiche alla qualità commerciale della vendita connesse a tali prestazioni¹⁴.

La richiesta di dati tecnici da parte del venditore verso il distributore per rispondere ad un reclamo scritto o telefonico di un proprio cliente può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, nel caso in cui il cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza dei dati.

Le tempistiche di risposta ai clienti finali sono soggette a standard generale, mentre quelle di risposta ai venditori a standard specifici (box D1) e generali (box D2).

Box D1 – Prestazioni soggette a standard specifico – tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (giorni lavorativi)

Prestazioni soggette a livelli specifici riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Standard 2018	Standard 2019	Indennizzo (euro)
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni	6 giorni	30
Altri dati tecnici semplici (M02S) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni	6 giorni	30
Altri dati tecnici complessi (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 giorni	12 giorni	30

¹⁴ Si veda per maggiori dettagli la deliberazione 795/2016/R/com del 28 dicembre 2016 e l'Appendice 1 a questo Rapporto.

Box D2 – Prestazioni soggette a standard generale – tempo di messa a disposizione di dati tecnici (giorni lavorativi)

	2018	2019
Prestazioni soggette a livelli generali riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	10 giorni nel 95% dei casi	6 giorni nel 95% dei casi
Altri dati tecnici (M02) per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	10 giorni nel 95% dei casi	6 giorni nel 95% dei casi

Dal 1° gennaio 2018 è in vigore inoltre la disposizione che prevede che i distributori classifichino i reclami e le richieste di informazioni che ricevono dagli utenti finali in argomenti e sub argomenti secondo la tabella 22bis e la tabella M rispettivamente del TIQE e della RQDG¹⁵.

Il quadro complessivo

Per il 2018 hanno comunicato dati, con riferimento alle prestazioni oggetto di questo Rapporto, 36 distributori elettrici e 146 distributori gas con almeno 5.000 clienti allacciati alle reti alimentate in bassa e media tensione o bassa pressione, per un totale di circa 36,6 milioni di clienti allacciati alle reti di distribuzione elettrica e 21,7 milioni di clienti gas¹⁶.

I clienti finali hanno presentato complessivamente poco più di 88.700 fra reclami e richieste di informazione, ripartite secondo quanto evidenziato dalla tabella 1.23, mentre i venditori hanno richiesto dati in relazione a reclami scritti per un totale di 114.086 casi di cui il 51,08% riferibili al settore elettrico e il 48,92% al settore gas. A questi vanno aggiunte le richieste destinate a fornire risposte ai clienti finali nell'ambito dei servizi forniti dal venditore attraverso il call center pari a 51.198 di cui il 71,15% riferibili al settore elettrico. Il 23,64% delle richieste va poi ricondotta alla prestazione M01 riferita ai dati di misura.

Tab.1.22 Quadro riassuntivo: reclami, richieste di informazione e richieste dati (2017 - 2018)

¹⁵ Per quanto riguarda i dati presentati per la qualità del servizio di distribuzione, si ricorda che in capo ai distributori vi sono obblighi annuali di comunicazione dei dati analoghi a quelli dei venditori (articoli 107-109 del TIQE e 62 – 64 della RQDG) per dimensione geografica (provinciale per la distribuzione elettrica, regionale per la distribuzione gas). Inoltre, i distributori hanno l'obbligo di corrispondere gli indennizzi automatici (articoli 104 e 106 del TIQE e 59 e 61 della RQDG); in base ai dati comunicati sono stati calcolati agli indicatori anche per i distributori (si vedano il capitolo 1.6 e le Appendici).

¹⁶ Diversamente da quanto avviene per la qualità della vendita in cui il cliente è identificato con un contratto di fornitura, il distributore contabilizza come clienti i punti di prelievo (POD) o riconsegna (PDR). Pertanto, gli aggregati di riferimento in termini di clienti serviti per la qualità della distribuzione possono differire da quelli che risultano dalla qualità della vendita. Ad esempio, un cliente multisito con 5 punti di riconsegna è contabilizzato come 1 dalla vendita e come 5 dalla distribuzione. Inoltre, l'obbligo di comunicazione dei dati riguarda per la distribuzione i soli esercenti con almeno 5.000 clienti serviti, mentre nella vendita tale obbligo riguarda i soggetti con almeno un cliente servito.

	Elettricità		Gas	
	2017	2018	2017	2018
Imprese di distribuzione	38	36	152	146
Clienti allacciati alle reti BT/BP	37.135.406	36.510.566	21.777.814	21.708.643
Clienti allacciati alle reti MT	107.602	107.773		
Reclami e richieste di informazioni clienti BT/BP	58.630	58.673	26.388	23.105
Reclami e richieste di informazioni clienti MT	6.546	7.014		
Richieste M01 (standard specifico)	4.688	3.652	23.783	17.253
Richieste M02 (standard specifico)	58.346	54.626	31.740	38.555
Richieste M01 (standard generale)	2.543	5.280	1.573	6.825
Richieste M02 (standard generale)	13.380	31.148	1.417	7.945

Nell'ambito delle prestazioni soggette a standard specifico, il numero degli indennizzi erogati è aumentato del 47,73% per il combinato disposto di un incremento dell'ordine del 440 % nel settore del gas ed una diminuzione del 35,68% nel settore elettrico. L'eccezionale incremento riscontrato nel settore del gas è dovuto all'erogazione tardiva di indennizzi di competenza dell'anno precedente.

Tab. 1.23 Indennizzi corrisposti nel 2017 - 2018 per mancato rispetto dei livelli specifici relativi a richieste dati dei venditori (euro)

	Elettricità		Gas	
	2017	2018	2017	2018
Richieste M01	19.120	65.020	13.760	29.805
Richieste M02	346.650	170.235	63.084	388.883
Totale	365.770	235.255	76.844	418.638

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

Nel settore elettrico i 36 distributori interessati servono in maggioranza una sola Provincia, laddove un solo distributore ne serve 104, per un totale di 29,3 milioni di clienti domestici e 7,1 milioni di clienti non domestici alimentati in bassa tensione.

Tab. 1.24 Province servite dagli esercenti il servizio di distribuzione elettrico – 2018

Province servite	Numero distributori
1	30
2	4
3	1
104	1

7 dei 36 distributori interessati hanno dichiarato di non aver ricevuto reclami/richieste di informazioni da parte di clienti finali.

Nel 2018 complessivamente i reclami e le richieste di informazione relative all'attività di distribuzione presentati dai clienti domestici e non domestici sono diminuite dell'8,88%, in questo contesto i reclami/richieste di informazioni dei clienti non domestici rappresentano il 75,55% del totale (erano l'80,9% nel 2017) (tabella 1.25) ed i tempi medi effettivi di risposta hanno subito un sostanziale miglioramento. Solo per i clienti domestici tali tempi hanno superato lo standard generale fissato in 30 giorni solari, facendo registrare comunque un miglioramento rispetto al 2017 (da 42,94 giorni solari del 2017 ai 33,8 giorni del 2018). Le cause di mancato rispetto dello standard generale per i reclami e le richieste di informazioni relative all'attività di distribuzione sono imputabili nel 99,39% dei casi alle imprese stesse.

Tab 1.25 Risposte a reclami o a richieste di informazioni per l'attività di distribuzione (2018)

Risposte a reclami o richieste di informazioni per l'attività di distribuzione	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo 2018	%di mancato rispetto 2018	Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa
Clienti BT domestici	7.952	33,8	18,1	1.442
Clienti BT non domestici	44.660	25,1	6,8	3.061
Clienti MT	6.494	19,3	4,5	291
Totale	59.106			4.794

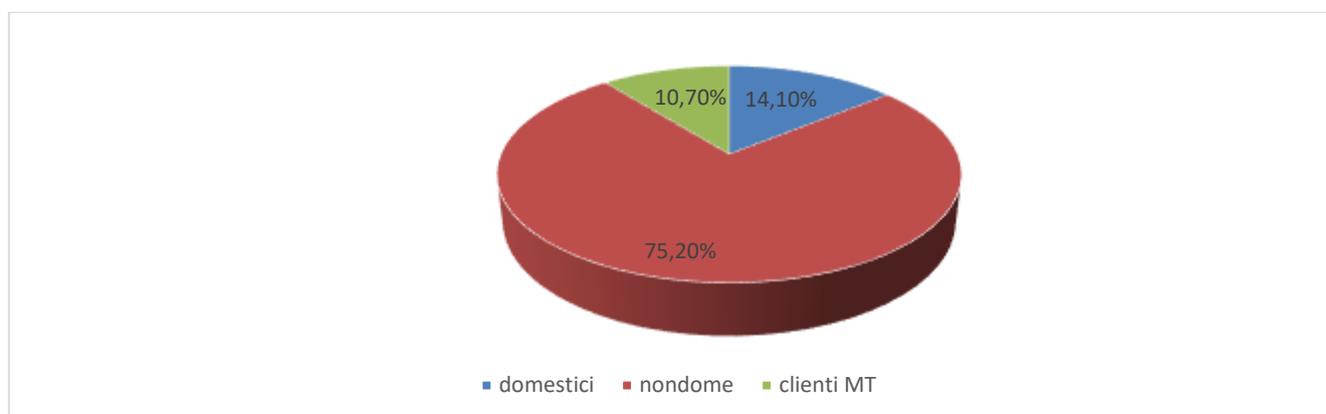
Conformemente a quanto già rilevato nel 2017, anche nel 2018 le performance dei distributori elettrici risultano migliori qualora le richieste di informazione o i reclami riguardino l'attività di misura; la tabella 1.27 pone infatti in evidenza che per tutte le tipologie di clienti il tempo medio effettivo di risposta resta inferiore allo standard. Nel 2018 si è comunque assistito, anche con riferimento ai reclami riferiti all'attività di misura, ad una riduzione del 10% del numero delle richieste pervenute, mentre i casi di mancato rispetto dello standard generale si presentano relativamente più significativi per i clienti domestici, nonostante il basso numero di reclami attribuibili a questa tipologia di clienti, e sono imputabili nella maggioranza dei casi (99,42%) alle imprese stesse.

Tab 1.26 Risposte a reclami o richieste di informazioni per l'attività di misura (2018)

Risposte a reclami o a richieste di informazioni per l'attività di misura	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo 2018	% di mancato rispetto 2018	Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa
Clients BT domestici	1.292	24,86	13,78	178
Clients BT non domestici	4.769	18,98	3,63	173
Clients MT	520	19,33	3,08	16
Totale	6.581			367

Sommando i reclami e le richieste di informazioni relative alla attività di distribuzione e di misura risulta che il 75,2 % dei reclami/richieste di informazioni provengono dai clienti non domestici alimentati in bassa tensione, il 10,7% dai clienti alimentati in media tensione e solo il 14,10% dai clienti domestici (figura 1.14).

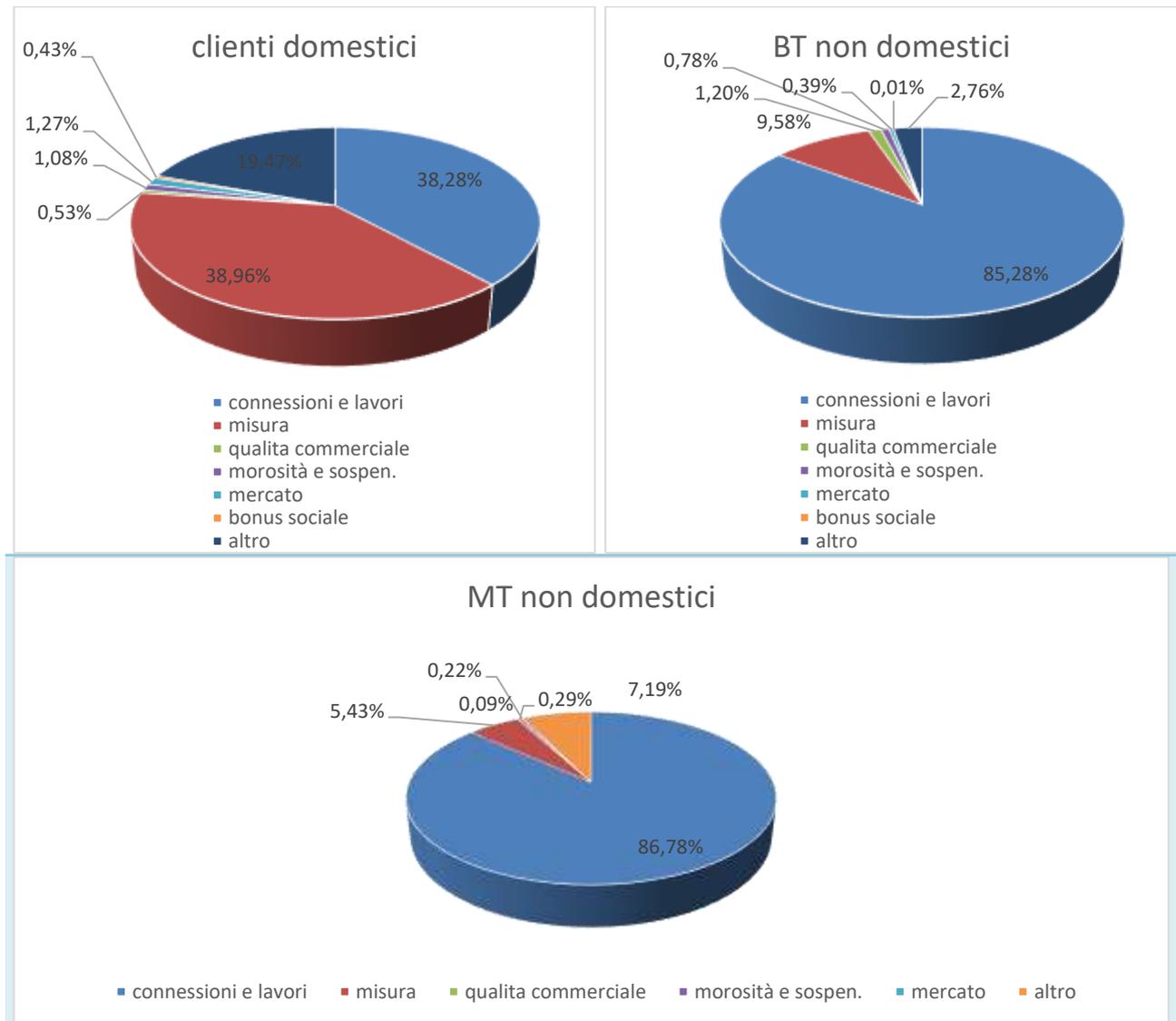
Fig.1. 14 Reclami e richieste di informazioni per tipologia di cliente (2018)



Classificazione per argomenti

Per quanto riguarda i **motivi dei reclami o delle richieste di informazioni** che sono pervenute ai distributori elettrici la figura 1.15 fa emergere che per i clienti domestici le richieste si suddividono principalmente tra due argomenti: “misura” (38,96%) e “connessioni e lavori” (38,28%), mentre per i clienti non domestici sia alimentati in bassa tensione che in media tensione si concentrano su “connessioni e lavori” (l’85,28%). La “misura” rappresenta una quota di poco inferiore al 10% per i clienti alimentati in bassa tensione ed intorno al 5% per i clienti alimentati in media tensione.

Fig.1.15. Classificazione per argomenti e tipologia di clienti dei reclami e richieste di informazioni (distribuzione e misura elettrica)



Approfondendo l'analisi per singoli argomenti emerge che "continuità del servizio" e "valori della tensione" rappresentano il contenuto principale dei reclami dei clienti non domestici alimentati in media e bassa tensione, seguita per questi ultimi dal tema delle prestazioni tecniche (preventivi, attivazioni e lavori); l'insieme di questi tre sub argomenti rappresenta il 66,37% di tutte le richieste dei clienti non domestici alimentati in bassa tensione ed il 76,87 % per i clienti alimentati in media tensione. Le lamentele o le richieste di informazione dei clienti domestici si concentrano invece sui temi della misura ed in particolare sulle problematiche relative al cambio misuratore (22,13%) e su mancate letture (10,92%), laddove i temi della continuità e degli esiti delle richieste di prestazione tecnica complessivamente rappresentano il 30,51% del totale delle richieste per questa tipologia di clienti (tabella 1.28). Il peso elevato della voce cambio misuratore per i clienti domestici può trovare una sua spiegazione nella campagna di sostituzione dei misuratori telegestiti di prima generazione con quelli di seconda generazione attuata dal principale distributore elettrico.

Tab.1.27 Dettaglio dei sub argomenti dei reclami e richieste di informazione distribuzione elettrica per tipologia di utenza

	clienti BT domestici %	clienti BT non domestici %	clienti MT%	Totale%
Connessioni e qualità tecnica				
• Altro	1,31%	18,58%	9,81%	14,87%
• Continuità	11,25%	26,95%	64,71%	29,39%
• Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	19,26%	18,68%	2,71%	16,73%
• Sicurezza	2,27%	0,33%	0,11%	0,60%
• Valori della tensione	4,18%	20,75%	9,45%	16,82%
Misura				
• Altro	2,43%	0,74%	0,98%	1,02%
• Cambio misuratore	22,13%	1,83%	0,19%	4,67%
• Mancate letture	10,92%	5,30%	3,15%	5,87%
• Verifica e ricostruzioni	3,48%	1,72%	1,11%	1,91%
Mercato				
• Switching	0,53%	1,20%	0,09%	0,96%
Morosità e sospensione				
• Sospensioni, riduzioni della potenza e riattivazioni della fornitura	1,08%	0,78%	0,29%	0,76%
Qualità commerciale				
• Altro	0,68%	0,15%	0,01%	0,21%
• Indennizzi	0,36%	0,12%	0,08%	0,15%
• Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0,22%	0,11%	0,13%	0,13%
Bonus sociale				
• Altro	0,38%	0,00%	0,00%	0,06%
• Cessazioni	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Validazioni	0,04%	0,01%	0,00%	0,02%
Altro				
Non riconducibili alle categorie precedenti	19,47%	2,76%	7,19%	5,84%
Totale complessivo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicatori di reclusività e di richiesta di informazione

Il TIQE prevede che i dati sui reclami e richieste di informazione possano essere trasmessi congiuntamente essendo entrambe le prestazioni soggette a standard generale; la bassa numerosità delle richieste pervenute dai clienti finali domestici e non domestici in relazione al numero di clienti allacciato alle reti di distribuzione contribuisce a determinare indicatori medi non elevati o prossimi allo 0.

Solo per i clienti MT si riscontra un IRC/IINFO elevato pari al 6,51%, in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente (era 6,1% nel 2017), a cui corrisponde tuttavia una adeguata capacità di risposta (95,59%) seppure sempre in lieve flessione rispetto all'anno precedente. Per i clienti domestici l'indicatore IRC/IINFO è di

pochissimo superiore allo zero; si registra tuttavia una capacità di risposta complessiva molto lontana dallo standard generale fissato dalla regolazione anche se in miglioramento rispetto a quanto registrato nel 2017 (82,44% contro 68,67%). I distributori ricevono dunque pochissime richieste dai clienti finali domestici, ma non riescono apparentemente a gestirle in modo efficiente.

Tab. 1.28Indicatori di performance per tipologia di clienti (2017 - 2018)

	IRC/IINFO		ICIRC/ICINFO	
	2017	2018	2017	2018
Clienti BT domestici	0.00%	0,03%	68,67%	82,44%
Clienti BT non domestici	0,70%	0,69%	82,81%	93,41%
Clienti MT	6.1%	6,51%	96,76%	95,59%

La tabella 1.29 presenta la lista dei distributori ed i relativi indicatori individuali IRC/IINFO e ICIRC/ICINFO per le tre tipologie di clienti serviti.

Tab.1.29 Elenco dei distributori e dei relativi indicatori individuali (IRC/IINFO e ICRC/INFO) per le tre tipologie di clienti serviti (2018)

	Domestici		Non dom.BT		Non domestici MT	
	IRC/IINFO	ICRC	IRC/IINFO	ICRC	IRC/IINFO	ICRC
A.I.R. - AZ. INTERCOMUNALE ROTALIANA S.P.A.	0,11%	100,00%	0,08%	100,00%	6,78%	100,00%
A.S.S.M. S.P.A. - TOLENTINO	0,07%	33,33%	0,03%	0,00%		
A.S.SE.M. SPA	0,02%	100,00%			2,86%	100,00%
A.S.M VERCELLI						
A.S.P.M SORESINA						
AcegasApsAmga S.p.A.	0,08%	99,04%	0,24%	97,50%	2,81%	100,00%
ALTO GARDA SERVIZI						
AMAIE SPA	0,11%	100,00%	0,15%	100,00%		
AMET SPA						
ARETI S.P.A.	0,48%	76,20%	0,73%	71,47%	15,21%	71,82%
ASM TERNI S.P.A.	0,03%	100,00%	0,06%	100,00%	0,53%	100,00%
AZIENDA PUBBLICI SERVIZI BRUNICO						
AZIENDA RETI ELETTRICHE S.R.L.	0,02%	100,00%				
AZIENDA SERVIZI DI BRESSANONE SPA	0,01%	100,00%				
CONSORZIO ENERGETICO VAL VENOSTA	0,02%	100,00%				
DEVAL	0,00%	100,00%	0,35%	100,00%	0,68%	100,00%
DISTRIBUZIONE ELETTRICA ADRIATICA S.P.A.	0,04%	100,00%	0,14%	100,00%	1,59%	100,00%
E-DISTRIBUZIONE S.P.A.	0,00%	95,36%	0,74%	94,42%	6,27%	97,06%
EDYNA S.R.L.	0,09%	98,73%	0,33%	100,00%	1,20%	100,00%
INRETE Distribuzione energia S.P.A.	0,14%	100,00%	0,26%	99,35%	2,49%	100,00%
IRETI S.p.A.	0,15%	92,89%	0,34%	91,34%	4,19%	91,11%
LD RETI S.R.L.	0,01%	100,00%	0,01%	100,00%		
MEGARETI S.P.A.	0,01%	100,00%	0,04%	92,86%	1,05%	100,00%
ODOARDO ZECCA S.R.L.	0,14%	100,00%	0,55%	100,00%	5,26%	100,00%
RETI DI VOGHERA S.R.L.	0,02%	100,00%	0,05%	100,00%	13,51%	100,00%
RETI VALTELLINA VALCHIAVENNA S.R.L.	0,01%	100,00%	0,02%	100,00%	3,45%	100,00%

RETIPIÙ SRL	0,13%	100,00%	0,23%	100,00%	2,00%	100,00%
S.I.E.C. -SOC.COOP.						
S.MED.E. PANTELLERIA S.P.A.	0,28%	100,00%	1,21%	100,00%	6,25%	100,00%
SERVIZI A RETE S.R.L.	0,05%	100,00%	0,23%	100,00%	8,21%	100,00%
SET DISTRIBUZIONE S.P.A.	0,04%	99,10%	0,33%	99,54%	3,86%	100,00%
SOCIETA ELETTRICA LIPARESE SRL						
UNARETI S.P.A.	0,03%	96,23%	0,18%	96,81%	15,80%	99,50%

Richieste di dati tecnici

La tabella 1.30 illustra l'andamento delle richieste di dati tecnici dei venditori per rispondere a reclami/richieste di informazione dei clienti alimentati in bassa tensione, ed evidenzia una criticità legata alle prestazioni riferibili alle richieste relative ai dati di misura (M01) che, pur rappresentando solo il 6,26% del totale di questa tipologia di prestazioni, mostrano nel 2018 tempi medi effettivi più elevati degli standard minimi fissati e una conseguente significativo incremento dei casi fuori standard rispetto all'anno precedente (21,3% contro il 7,6% del 2017).

Tab.1.30 Richieste di dati tecnici - clienti alimentati in bassa tensione – standard specifico (2018)

Prestazione	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo	% mancato rispetto
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	3.652	36,95	21,33
Richiesta altri dati tecnici (M02S) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	29.735	8,46	4,14
Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	24.891	11,06	3,17
Totale	58.278		

La prestazione M02 a partire dal 1° luglio 2017 è articolata in due prestazioni distinte caratterizzate da diversa complessità. I tempi di esecuzione effettivi medi sono risultati nel 2018 al di sotto dello standard (8,46 giorni lavorativi verso 10 giorni lavorativi per le prestazioni più semplici e 11,06 giorni lavorativi verso 15 giorni lavorativi per quelle più complesse), a conferma dell'effetto di efficientamento prodotto su questo tipo di prestazioni dalla modifica della regolazione che si riscontra anche nella bassa percentuale dei casi di mancato rispetto.

Va infine sottolineato che su 36 distributori 15 e 23 dichiarano di non aver ricevuto richieste di dati tecnici dai venditori rispettivamente per le prestazioni M02 e M02C, mentre 26 non ne hanno ricevute per la prestazione M01.

Particolare interesse riveste la tabella 1.32 che mostra le richieste di dati tecnici avanzate dai venditori ai distributori per rispondere a richieste o reclami semplici presentati dai clienti al telefono, Tali prestazioni sono state introdotte a partire dal 1° luglio 2017 e sono sottoposte a standard generale, rispetto al 2017 hanno subito un incremento stimato¹⁷ del 14,39% che ha interessato sia le richieste relative ai dati di misura che quelle riferite alle altre prestazioni della distribuzione.

Anche per queste prestazioni particolarmente contenuti risultano i tempi di risposta ed i fuori standard. 19 distributori hanno dichiarato di non aver ricevuto richieste per questo tipo di prestazione.

¹⁷ La stima è stata effettuata ipotizzando che se la prestazione fosse stata introdotta già del primo semestre 2017, il numero delle richieste afferibili a tale semestre sarebbero state pari a quelle registrate nel secondo semestre.

Tab.1.31 Richieste di dati tecnici, con riferimento a richieste telefoniche - clienti alimentati in bassa tensione – standard generale (2018)

Prestazione	N° annuo di richieste		Tempo medio effettivo		% mancato rispetto	
	2017 2° semestre	2018	2017 2° semestre	2018	2017 2° semestre	2018
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) dal 1° luglio 2017 per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	2.543	5.280	6,10	5,86	7,2	1,74
Richiesta altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	13.380	31.148	5,9	6,13	1,22	0,91
Totale	15.923	36.428				

Infine, complessivamente sono stati maturati 2.977 indennizzi per le prestazioni di cui alla tabella 1.32 ed erogati indennizzi ai venditori per un totale di 235.255 euro (- 35,68% rispetto al 2017) con un importo medio per indennizzo compreso fra i 75 e gli 83 euro ad indicare tempi medi di corresponsione degli indennizzi tardivi per tutte le tipologie di prestazione considerate e con un trend in peggioramento rispetto ai valori registrati nel 2017.

Tab. 1.32 Indennizzi erogati relativamente alla prestazione richieste di dati tecnici nel 2018 e tempo medio di erogazione

Prestazione	numero indennizzi	indennizzi erogati (euro)	tempo medio (giorni)
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	793	65.020	81,99
Richiesta altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica: 1° luglio - 31 dicembre	1.342	100.305	74,74
Richiesta altri dati tecnici (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica: 1° luglio - 31 dicembre	842	69.930	83,05
Totale	2.977	235.255	

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

Ai fini della qualità commerciale i clienti allacciati alle reti di distribuzione in bassa pressione del gas naturale sono classificati in tre tipologie a seconda del gruppo di misura installato presso il punto di riconsegna (PDR).

I distributori di gas naturale, con un numero di clienti finali allacciati alle reti in bassa pressione superiore a 5.000, che hanno trasmesso dati riferiti alle prestazioni oggetto di questo rapporto sono 146, per un totale di 21.708.643 clienti, di cui il 98% con una classe di misuratore fino a G6 inclusa, che ricomprende le utenze domestiche individuali e gli altri usi di piccole dimensioni (tabella 1.33).

Tab 1.33- Esercenti il servizio di distribuzione gas con >5.000 clienti allacciati alle reti alimentati in bassa pressione (BP) - clienti complessivi serviti 2018

N. Imprese	Clients BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Clients BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Clients BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Clients complessivi	BP
146	21.271.333	337.348	99.962	21.708.643	
	97,99%	1,55%	0,46%		100%

Il settore resta territorialmente frammentato: il 75,34% dei distributori sono infatti presenti in una sola regione e solo 2 coprono pressoché tutto il territorio nazionale (tabella 1.35). Questi ultimi due distributori rappresentano oltre il 47% del totale dei clienti serviti.

Tab 1.34- Regioni servite dagli esercenti il servizio di distribuzione con più di 5.000 clienti (2018)

Regioni servite	Numero distributori
1	110
2	17
3	7
4	4
5	3
6	1
7	1
8	1
18	1
19	1
Totale complessivo	146

Non tutti i distributori hanno poi dichiarato di aver ricevuto reclami /richieste di informazione, in particolare solo 88 hanno ricevuto reclami o richieste di informazioni da clienti domestici o altri usi di piccole dimensioni (fino a G6), mentre solo 29 ne hanno ricevuto da clienti di grandi dimensioni (G40)..

Rispetto al 2017 si rileva, in modo più consistente di quanto registrato per il settore elettrico, un decremento del 12,4% del numero delle richieste attribuibile principalmente ai clienti di piccole dimensioni e una riduzione dei tempi medi effettivi, a cui fa riscontro tuttavia, diversamente dal settore elettrico, un incremento dei casi di mancato rispetto dello standard generale che rappresentano il 6% dei casi contro il 3% del 2017.

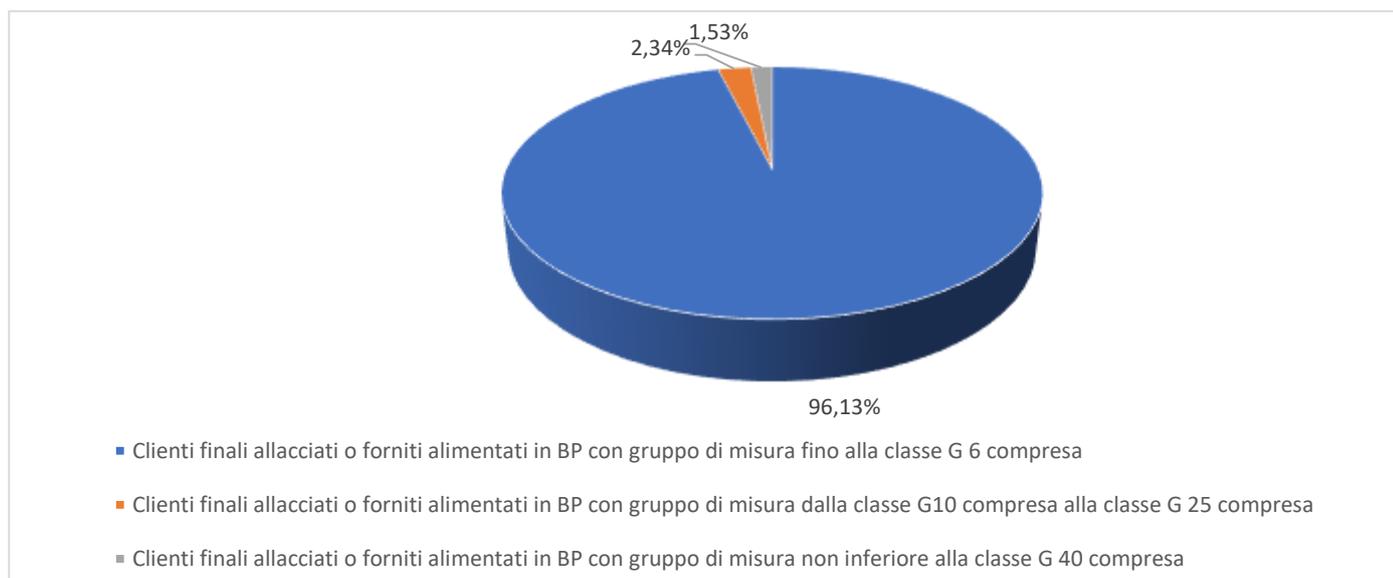
Tab 1.35 Reclami o a richieste di informazioni per l'attività di distribuzione e misura (2018)

Risposte a reclami o a richieste di informazioni per clienti finali alimentati BP	N° annuo di richieste	Tempo medio effettivo 2018	% di mancato rispetto 2018	Casi di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa
con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	22.211	19,3	6,2	1383
con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	541	17,4	6,5	35
con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	353	20,9	5,9	21
	23.105			

Argomenti dei reclami e delle richieste di informazione

I reclami e le richieste di informazione dei clienti finali di piccola dimensione (con misuratore fino alla classe G6) rappresentano il 96,17% del totale (figura 1.16) mentre tra gli argomenti acquistano un peso significativo il tema della misura (36,36% del totale) e quello delle prestazioni tecniche (24,35% del totale) coerentemente con quanto già osservato anche nel settore elettrico (figura 1.17).

Fig. 1.16 Reclami o richieste di informazioni per tipologia clienti finali alimentati in BP (2018)

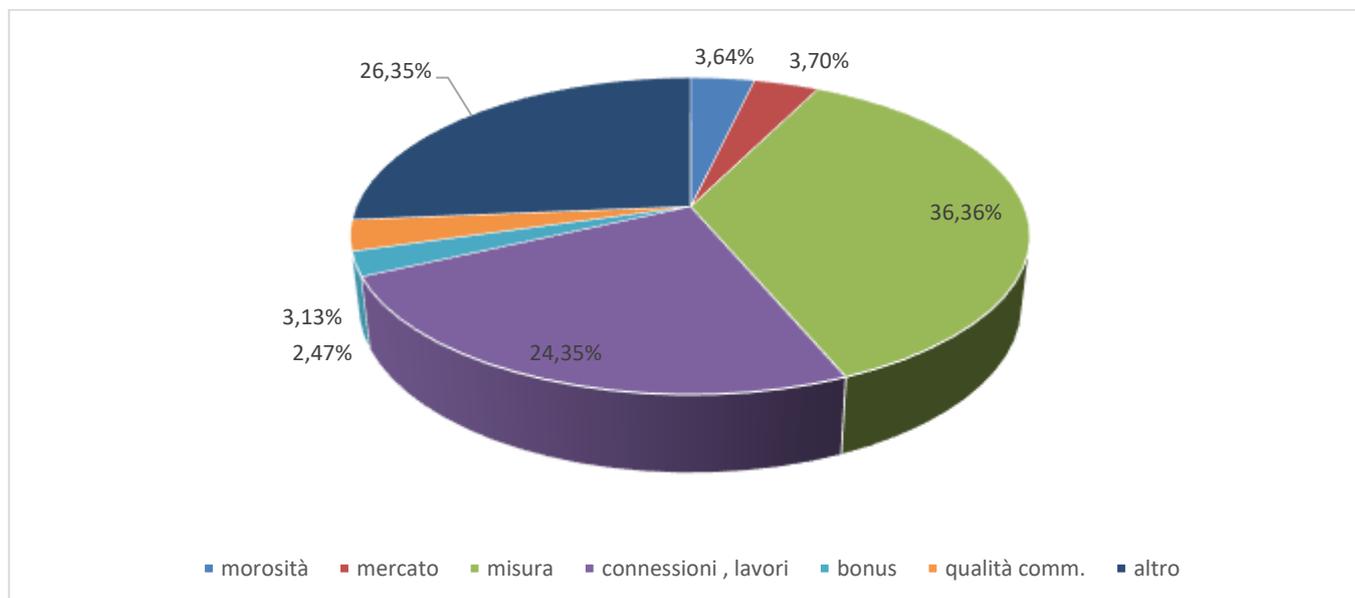


Entrando nel dettaglio dei sub argomenti dalla tabella 1.36 emerge che le richieste dei clienti G6 sono particolarmente focalizzate sulla voce “cambio misuratore” (22,92%), laddove gli altri clienti hanno prevalentemente presentato reclami o richieste di informazioni connesse alle prestazioni tecniche proprie del distributore come attivazioni, preventivi, lavori. Come avvenuto anche nel settore elettrico le numerose richieste associate al cambio misuratore possono essere poste in relazione alla campagna di sostituzione dei misuratori tradizionali con quelli telegestiti.

Per i clienti con gruppo di misura G 40 assume una rilevanza non secondaria il tema della verifica del gruppo di misura e della successiva ricostruzione dei consumi (10,99%).

Una quota elevata di reclami e richieste di informazioni (26,35%) non è stata attribuita a nessuna delle categorie elencate nella tabella 1.36. Tale risultato segnala una difficoltà nell'utilizzo dell'attuale sistema di classificazione, più forte rispetto a quanto verificato nel settore elettrico, che andrà monitorata con attenzione.

Fig.1.17 Argomenti richieste di informazioni e reclami ai distributori gas - 2018



Tab.1.36 Classificazione per argomenti e sub argomenti di reclami e richieste di informazione per la distribuzione gas - 2018

Argomento	Sub argomento	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa %	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 compresa alla classe G 25 compresa %	Clienti finali con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa %	Totale
Morosità					3,64%
	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	3,60%	5,36%	3,75%	3,64%
Mercato					3,70%
	Switching	3,67%	5,18%	3,75%	3,70%
Misura					36,36%
	Mancate letture	1,23%	2,86%	4,02%	1,30%
	Cambio misuratore	22,92%	8,04%	4,83%	22,32%
	Verifica e ricostruzioni	5,00%	7,32%	10,99%	5,14%
	Altro	7,35%	10,54%	18,23%	7,59%
Conessioni, lavori e qualità tecnica:					24,35%

	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	17,96%	24,64%	18,23%	18,11%
	Continuità	0,29%	0,00%	0,80%	0,29%
	Valori della pressione	0,12%	1,96%	2,95%	0,20%
	Sicurezza	1,30%	1,96%	3,22%	1,34%
	Altro	4,34%	6,25%	6,17%	4,41%
Bonus sociale					2,47%
:	Validazioni	1,28%	0,00%	0,27%	1,23%
	Cessazioni	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%
:	Altro	1,25%	0,18%	0,00%	1,20%
Qualità commerciale:					3,13%
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	1,28%	0,18%	0,27%	1,24%
	Indennizzi	0,86%	0,54%	0,54%	0,84%
	Altro	1,06%	1,07%	0,27%	1,05%
Altro:					26,35%
	Non riconducibili alle categorie precedenti	26,48%	23,93%	21,72%	26,35%
Totale		100%	100%	100%	100%

Indicatori di performance

Gli indicatori di performance sono migliorati per tutte le tipologie di clienti rispetto all'anno precedente e permangono sensibilmente più bassi di quelli relativi all'attività di vendita. In leggera flessione la capacità di risposta anche se appare generalmente in linea con quella registrata nel settore elettrico.

Tab.1.37- Indicatori di performance per tipologia di clienti (2017 - 2018)

	IRC/INFO		ICIRC/ICINFO	
	2017	2018	2017	2018
Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	0,12%	0,10%	96,98%	93,77%
Clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	0,18%	0,16%	98,17%	93,53%
Clienti con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	0,41%	0,35%	97,59	94,11%

La tabella 1.38 presenta la lista ordinata alfabeticamente dei distributori ed i relativi indicatori individuali IRC/IINFO e ICIRC/INFO per le tre tipologie di clienti serviti.

Tab.1.38- Indicatori di performance per tipologie di clienti e singoli distributori

	IRC			ICR		
	Casi reclami richieste info/clienti			Casi rispettati/casi ricevuti		
	1	2	3	1	2	3
Zi Rete Gas Impianti S.p.A.	0,05%	0,04%	0,38%	81,82%	100,0%	100,0%
Zi Rete Gas S.p.A.	0,10%	0,07%	0,40%	99,68%	100,0%	100,0%
Zi Rete Gas S.r.l.	0,06%		0,30%	100,00%		100,0%
A T.R. S.r.l.	0,17%		2,00%	100,00%		100,0%
A.E.S. FANO DISTRIBUZIONE GAS SRL	0,02%		3,61%	100,00%		100,0%
A.M.G. S.C.P.A.						
A.S.A. - AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI SPA	0,41%	0,64%	1,77%	95,74%	85,7%	60,0%
A.S.M. CODOGNO SPA	0,01%			100,00%		
A.S.S.M. S.P.A. - TOLENTINO						
AcegasApsAmga S.p.A.	0,18%	0,44%	0,43%	99,88%	100,0%	100,0%
ACQUAMBIENTE MARCHE SRL	0,02%			100,00%		
ACQUI RETE GAS S.r.l.	0,01%			100,00%		
Acsm-Agam reti gas-acqua S.p.A.	0,01%	0,02%		100,00%	100,0%	
ADRIGAS	0,22%	1,15%	1,92%	100,00%	100,0%	100,0%
AEMME LINEA DISTRIBUZIONE SRL						
AGES SPA	0,03%	0,43%		100,00%	100,0%	
AIM VICENZA SPA	0,03%			100,00%		
ALTO GARDA SERVIZI SPA	0,01%			100,00%		
ALTO SANGRO DISTRIBUZIONE GAS SRL						
AMAG RETI GAS S.P.A.	0,04%			100,00%		
AMALFITANA GAS S.R.L.	0,44%			100,00%		
AMG ENERGIA SPA						
AMGAS S.P.A.						
AP RETI GAS ROVIGO SRL	0,07%			100,00%		
AP Reti Gas S.p.A.	0,16%			100,00%		
AP Reti Gas Vicenza S.p.A.	0,13%			98,28%		
AQUAMET	0,03%			100,00%		
AS RETIGAS SRL	0,02%	0,04%	0,32%	100,00%	100,0%	100,0%
Ascoli Reti Gas S.r.l.						
ASEC S.P.A.	0,80%	49,09%		98,10%	96,3%	
ASM VERCELLI SPA	0,02%	0,71%	0,43%	100,00%	100,0%	100,0%
ASM VIGEVANO E LOMELLINA SPA						
ASSISI GESTIONI SERVIZI SRL						
ASTEA SPA	0,01%	0,25%		100,00%	100,0%	
ATAC CIVITANOVA SPA UNIPERSONALE						
AUSA MULTISERVIZI SRL						
AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA						
AZIENDA MUNICIPALE DEL GAS S.P.A.	0,04%		0,28%	100,00%		100,0%

AZIENDA SERVIZI INTERCOMUNALI MULTISERVICES SRL						
AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI SPA						
AZIENDA SERVIZI VALTROMPIA SPA	0,05%			100,00%		
BASENGAS SRL						
BIM BELLUNO INFRASTRUTTURE S.P.A.	0,02%	0,16%	0,72%	100,00%	100,0%	100,0%
BITRIGAS SRL						
Blu Reti Gas						
BRONI-STRADELLA PUBBLICA S.R.L.						
C.O.GAS S.R.L.						
CARONNO PERTUSELLA SERVIZI SRL UNIPERSONALE						
CBL DISTRIBUZIONE SRL	0,02%			100,00%		
CENTRIA	0,01%	0,06%		100,00%	100,0%	
CO.M.E.S.T. S.R.L	0,72%			100,00%		
COGESER S.P.A.	0,60%	1,42%	7,25%	97,83%	100,0%	100,0%
COMUNE DI SONA	0,08%			100,00%		
CONDOTTE NORD SPA	0,01%			75,00%		
CONSORZIO GESTIONE RISORSE DELLA VALLE PELIGNA SRL						
CONSORZIO SIMEGAS	0,01%			100,00%		
COOP. POMILIA GAS S.C.R.L.	0,01%			100,00%		
COSEV SERVIZI S.P.A						
COSVIM SOC. COOP.						
D.I.M. GAS S.R.L.						
DISTRIBUZIONE GAS NATURALE S.R.L.	0,00%	0,12%		100,00%	100,0%	
E.T. ENERGIA E TERRITORIO SERVIZI TECNOLOGICI SRL	0,02%			100,00%		
EDIGAS ESERCIZIO DISTRIBUZIONE GAS S.P.A	0,05%			100,00%		
EDMA RETI GAS SRL	0,09%	0,26%	0,50%	99,02%	66,7%	100,0%
Edyna Srl						
EGN Distribuzione Srl	0,01%			75,00%		
ENERGIE DES ALPES S.R.L.						
ENTAR srl						
EROGASMET S.P.A.	0,05%	0,18%		98,65%	100,0%	
FERMO A.S.I.T.E. SRL						
G.E.I. GESTIONE ENERGETICA IMPIANTI S.P.A.	0,07%	0,09%	0,18%	100,00%	100,0%	100,0%
Gasman Distribuzione S.r.L.						
gasman scpa	0,01%			100,00%		
GESAM RETI SPA	0,05%	0,18%		100,00%	100,0%	
GIGAS RETE SRL	0,06%	0,09%	1,13%	96,88%	100,0%	100,0%
GP Infrastrutture S.r.l.	0,02%		1,04%	100,00%		100,0%
GROSSETO ENERGIA RETI GAS S.P.A.	0,03%			100,00%		
Infrastrutture Distribuzione Gas S.p.A.	0,03%			97,73%		
INRETE Distribuzione energia	0,16%	0,28%	0,47%	99,43%	100,0%	100,0%
IRETI S.p.A.	0,27%	0,20%	0,39%	97,95%	100,0%	95,2%
Italgas Reti S.p.A.	0,10%	0,12%	0,36%	82,83%	73,5%	79,3%

JULIA RETE SOCIETA' UNIPERSONALE							
LARIO RETI GAS SRL unipersonale	0,01%	0,05%	0,15%		100,00%	100,0%	100,0%
LD RETI S.r.l.	0,05%				100,00%		
LENERGIE SPA	0,19%				100,00%		
M RETI SPA							
Marche Multiservizi S.p.A.	0,20%	1,65%	3,89%		100,00%	100,0%	100,0%
MARIGLIANO GAS S.R.L.							
MEDITERRANEA ENERGIA	0,00%				100,00%		
Megareti SpA	0,01%				72,73%		
MELEGNANO ENERGIA AMBIENTE S.P.A.	0,08%	0,40%			100,00%	100,0%	
MELFI RETI GAS S.R.L.	0,06%	0,68%			80,00%	100,0%	
METAEDIL S.R.L.	0,05%				100,00%		
METANO SANT'ANGELO LODIGIANO S.p.A.		1,18%					
METANPROGETTI							
METEMA GESTIONI SRL							
MOLISE GESTIONI S.R.L.							
Multiservizi Azzanese S.U. a R.L. in Liquidazione							
NED Reti Distribuzione Gas Srl							
NOVARETI SPA	0,07%	0,10%	0,10%		99,08%	100,0%	100,0%
NUCERIA DISTRIBUZIONE GAS S.R.L.	0,13%				100,00%		
PESCARA DISTRIBUZIONE GAS S.R.L.							
POLLINO GESTIONE IMPIANTI S.R.L.							
POMILIA RETI GAS S.R.L.							
POWERGAS DISTRIBUZIONE SPA	1,29%				100,00%		
PREALPI GAS S.R.L.	0,05%				100,00%		
PUBLIRETI S.R.L.							
RETE GAS FIDENZA SRL							
RETE MORENICA SRL	0,04%				100,00%		
RETI DI. VOGHERA S.R.L.	0,01%	0,16%			100,00%	100,0%	
RETI DISTRIBUZIONE S.R.L.							
Reti Metano Territorio S.r.l.	0,00%				100,00%		
reti s.r.l.	0,04%				100,00%		
RETI VALTELLINA VALCHIAVENNA S.R.L. UNIPERSONALE	0,02%				100,00%		
RetiPiu Srl	0,26%	0,40%	1,17%		99,23%	100,0%	100,0%
S.I.DI.GAS SPA							
SADORI RETI S.R.L.	0,02%				100,00%		
SALERNO ENERGIA DISTRIBUZIONE	0,12%				100,00%		
SEAB - SERVIZI ENERGIA AMBIENTE BOLZANO S.P.A. / SEAB - ENERGIE- UMWELTBETRIEBE BOZEN A.G.	0,02%				100,00%		
SEI SERVIZI ENERGETICI INTEGRATI S.R.L.	0,04%				100,00%		
SERENISSIMA GAS S.P.A.	0,01%		0,53%		100,00%		100,0%
SERVIZI A RETE SRL	0,06%	0,16%	0,41%		100,00%	100,0%	100,0%
SERVIZI DISTRIBUZIONE SRL							
SES RETI S.P.A.	0,93%				100,00%		
SGDS MULTISERVIZI SRL							

SGL multiservizi						
SI GAS DISTRIBUZIONE SRL						
SO.GAS SPA	0,01%			100,00%		
Società Impianti Metano S.r.l.						
SOCIETA' INTERCOMUNALE GAS SPA						
SOCIETA' METANODOTTI VALLETANARO SRL	0,01%	0,10%		100,00%	100,0%	
SOCOGAS						
SOELIA SPA						
SOGIP S.R.L.						
STET SPA - SERVIZI TERRITORIALI EST TRENINO						
Südtirolgas SpA						
TECNICONSUL SRL - COSTRUZIONI E GESTIONI	0,08%			100,00%		
Tenna Retigas Srl						
TOSCANA ENERGIA S.P.A.	0,20%	0,38%	0,65%	99,94%	100,0%	100,0%
UMBRIA DISTRIBUZIONE GAS S.P.A.	0,01%			40,00%		
UNARETI SPA	0,07%	0,14%	0,23%	97,23%	96,7%	100,0%
UNIGAS DISTRIBUZIONE S.R.L.	0,21%	0,44%	0,98%	100,00%	100,0%	100,0%
UNISERVIZI S.P.A.	0,01%			100,00%		
Val Chisone Rete Gas						
VALENZA RETE GAS S.P.A.	0,01%			100,00%		
VALLE UMBRA SERVIZI S.P.A.	0,03%	0,23%		100,00%	100,0%	

Legenda:1= Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa

2=Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 compresa alla classe G 25 compresa

3=Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa

Richiesta dati tecnici

Con riferimento alle richieste dati dei venditori per rispondere a reclami o richieste di informazioni scritte dei loro clienti la tabella 1.39 pone in evidenza che esse sono per il 30,91% riferibili a dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura, in flessione rispetto al 2017 in cui erano il 44%, e per il 56,81% riferibili a prestazioni M02 semplici. Come per l'elettrico migliorano i tempi effettivi di esecuzione delle prestazioni, con la parziale eccezione della prestazione M01 per cui aumenta, rispetto al 2017, anche la percentuale di fuori standard, comunque contenuta.

Tab.1.39 Richieste di dati tecnici relativi a reclami/richieste di informazione scritte, tempi medi effettivi e % di casi fuori standard per clienti alimentati in bassa pressione (2018)

Prestazione	Numero annuo di richieste	Tempo medio effettivo	% di fuori standard
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	17.253	3,99	2,7
Richiesta altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	31703	6,22	5,8

Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6852	9,01	5,7
Totale	55.808		

Per quanto riguarda le prestazioni associate a richieste telefoniche, se pure appaiano meno numerose di quelle registrate nel settore elettrico, mostrano tuttavia una dinamica più serrata con una crescita stimata del 147%, a conferma che la nuova prestazione introdotta da luglio 2017 può assumere un ruolo rilevante nella semplificazione dei rapporti fra venditori e clienti finali in presenza di contestazioni o richieste di informazioni semplici che possono essere intercettate prima che diventino reclami scritti.

Tab.1.40 Richieste di dati tecnici relativi a reclami/richieste di informazione telefoniche, sottoposti a standard generale, per clienti alimentati in bassa pressione (2017 - 2018)

Prestazione	Numero annuo di richieste			
	2017 2° semestre	2018	2018	2018
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) richieste ricevute dal venditore per telefono	1.573	6.825	4,35	2,5%
Richiesta altri dati tecnici semplici (M02) – dall'1° luglio 2017 – per richieste ricevute dal venditore per telefono	1.417	7.945	6,34	5,0%
Totale	2.990	14.770		

A fronte delle 55.808 richieste inoltrate nell'anno dagli esercenti l'attività di vendita, sono stati rendicontati dai distributori 4.680 casi di indennizzo automatico con un incremento molto significativo rispetto al 2017 (227%) particolarmente rilevante per le prestazioni M02 che sono state razionalizzate a partire dal 1° luglio 2017, con una riduzione del tempo massimo di esecuzione per una parte di esse da 15 a 10 giorni lavorativi. Per la stessa voce risultano erogati nel 2018, 390.833 euro di indennizzi con un importo medio superiore fino al triplo del valore dell'indennizzo a significare dei pagamenti molto tardivi di indennizzi risalenti anche ad anni precedenti e un valore complessivo quali sei volte superiore a quello dell'anno precedente.

Tab. 1.41 Indennizzi erogati richieste di dati tecnici nel 2018 e tempi medi di erogazione

Prestazione	Numero indennizzi i	Indennizzi erogati (euro)	tempo medio (giorni)
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	450	29.805	66,23

Richiesta altri dati tecnici (M02) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	4.030	375.751	93,24
Richiesta altri dati tecnici (M02C) – dall'1° luglio 2017 – per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	200	15.082	75,41
Totale standard specifico	4.680	418.638	

SECONDA SEZIONE – RISULTATI DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE

2.1 Introduzione

Per inquadrare correttamente l’oggetto di questo Rapporto, occorre preliminarmente considerare che la larga maggioranza dei clienti nel complesso è soddisfatta della fornitura di energia elettrica e gas; i reclami e le controversie oggetto della Prima sezione di questo Rapporto si ricollegano in una certa misura al fenomeno circoscritto dell’insoddisfazione nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

Nel seguito, prima di passare all’illustrazione dei risultati dell’indagine demoscopica relativa alla soddisfazione dei clienti finali sulla qualità delle risposte ricevute ai loro reclami scritti o richieste scritte di informazioni, presentiamo alcuni risultati dell’indagine campionaria “Aspetti della vita quotidiana” condotta da ISTAT (Box 2.1) e dell’indagine sulla liberalizzazione del mercato dell’energia elettrica ed il gas¹⁸ svolta dall’Autorità intervistando clienti domestici (3.000) e clienti non domestici (2.500) tra dicembre 2018 e gennaio 2019.

Box- 2.1 Risultati dell’indagine campionaria “Aspetti della vita quotidiana”

L’indagine campionaria “Aspetti della vita quotidiana” fa parte di un sistema integrato di indagini sociali – le Indagini Multiscopo sulle famiglie - e rileva informazioni relative alla vita quotidiana degli individui e delle famiglie. Le informazioni raccolte consentono di acquisire un giudizio sulla soddisfazione di servizi di pubblica utilità.

L’indagine nel 2018 ha raggiunto 25.000 famiglie su tutto il territorio nazionale. L’esteso campione di famiglie ha permesso di ottenere risultati rappresentativi a livello regionale, permettendo un monitoraggio costante della soddisfazione complessiva della qualità del servizio di fornitura elettrico e del gas naturale e di alcuni aspetti che influenzano maggiormente la soddisfazione dei clienti.

L’Autorità per la regolazione di energia reti e ambiente¹⁹ partecipa all’indagine sulla base di una Convenzione con ISTAT più volte rinnovata.

Nel corso del tempo intorno ad un nucleo stabile di quesiti relativi alla soddisfazione delle famiglie per l’uso domestico dell’energia elettrica e del gas si sono avvicinati altri quesiti volti a rilevare altri aspetti di interesse quali la soddisfazione per altri aspetti del servizio di fornitura (continuità, comprensibilità delle bollette, informazioni sul servizio).

¹⁸ L’indagine svolta dalla società Research Hub ha previsto **3.000 interviste CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) a clienti domestici intervistando i soggetti che in famiglia si occupano dell’utenza elettrica e gas e/o del pagamento delle bollette. Le interviste ai clienti business hanno riguardato 2502 **interviste CATI** clienti forniti in bassa tensione e 1690 **interviste CATI** di clienti forniti in bassa pressione. Il campionamento stratificato per area geografica e ampiezza centro ha previsto una ripartizione delle interviste basata sulla reale distribuzione delle famiglie italiane. L’errore statistico associato al campione totale è pari a +/- 1,79% (livello di confidenza 95% e proporzione teorica 0,5). Per i clienti non domestici serviti in bassa tensione/pressione, la distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici, raggruppati in due macro-classi: industria 13,1% servizi 86,9%. L’errore statistico associato al campione business totale è pari a +/- 1,96% (livello di confidenza 95% e proporzione teorica 0,5).

¹⁹ A questo proposito, la legge 14 novembre 1995 n. 481/95 e smi prevede all’art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell’efficacia dei servizi.

Complessivamente il livello di soddisfazione è elevato, ma si differenzia fra clienti elettrici e clienti gas e non è del tutto omogeneo nel territorio nazionale, sia considerando la soddisfazione complessiva sia considerando i singoli fattori monitorati che sono, per entrambi i settori, due aspetti legati alla trasparenza e alla informazione (comprensibilità delle bollette e informazioni sul servizio) e due aspetti più connessi alla continuità e qualità tecnica del servizio offerto.

Considerando il livello di soddisfazione complessivo per il servizio di fornitura dell'energia elettrica i clienti che si dichiarano “molto e abbastanza soddisfatti” sono nel complesso l’83,5% del totale e fra il 16,5% di insoddisfatti quelli che si dichiarano “per niente soddisfatti” sono il 2,9%.

Tab 2.1. Livello di soddisfazione complessivo e per alcuni aspetti del servizio di fornitura dell'energia elettrica per regione, ripartizione geografica e tipo di comune. Anno 2018 (per 100 famiglie)

Per Regione	Soddisfazione globale	Continuità del servizio	Assenza di sbalzi di tensione	Comprensibilità delle bollette	Informazioni sul servizio
Piemonte	83,8	94,6	90,2	76,4	53,7
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	89,1	97,3	93,2	78,4	62,6
Liguria	85,8	95,1	90,9	78,2	55
Lombardia	87,5	96,3	92,5	77,2	59,1
Trentino/Alto Adige	91,8	95,9	93,1	68,9	68,9
- Bolzano Bozen	94,1	93,6	91,8	68,1	70,7
- Trento	89,4	98,1	94,4	69,5	67,2
Veneto	82,8	94,5	87,1	74,8	51,4
Friuli-Venezia Giulia	83,2	95,4	91,2	77,2	56,9
Emilia-Romagna	85,5	94,8	91	75,3	53
Toscana	82,3	95,5	91,9	79,4	52,2
Umbria	79,3	92,4	87,8	74,8	51,9
Marche	82,3	92,8	87,8	82,7	56,9
Lazio	80,2	88,9	85,3	79,9	46,5
Abruzzo	79	90,1	87,3	77,1	50,5
Molise	81,3	92,2	88	81,9	55,1
Campania	85,8	89,6	84,6	81,1	49,1
Puglia	81,9	91,5	85	81,6	48,2
Basilicata	84,4	94,5	89,6	83,6	52,9
Calabria	82,5	87	82,8	79,4	50,3
Sicilia	81,8	91,6	84,2	77,9	47,6
Sardegna	72	88,8	84,2	78	53,2
Italia	83,5	93	88,3	78	52,6
Italia nord-occidentale	86,2	95,8	91,7	77,1	57,2
Italia nord-orientale	84,7	94,9	89,5	74,7	54,2
Italia centrale	81	91,7	87,8	79,7	50
Italia meridionale	83,4	90,1	85	80,7	49,5
Italia insulare	79,2	90,9	84,3	78	49

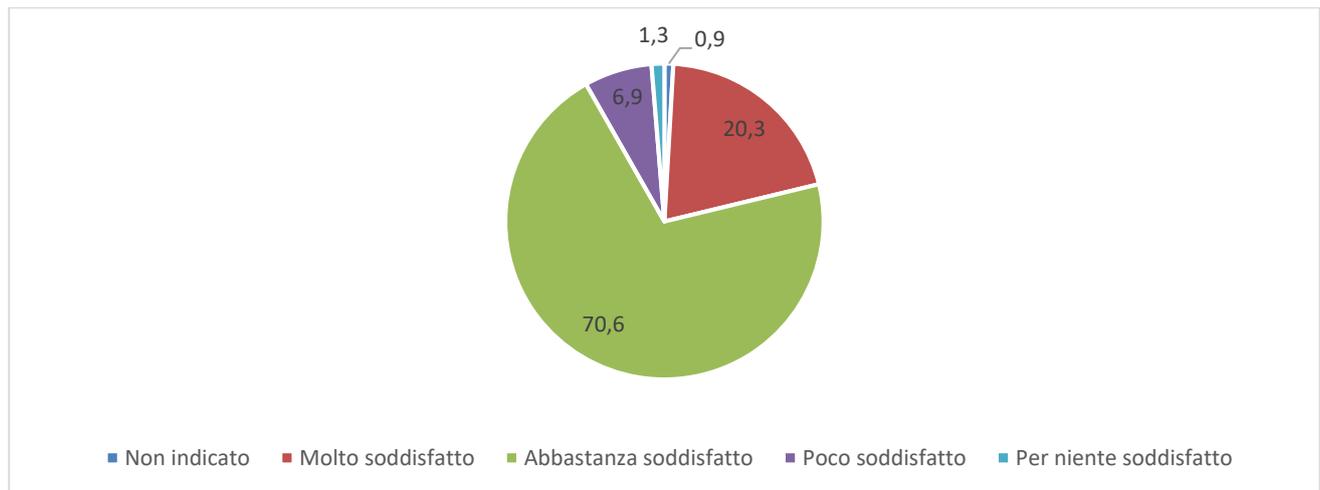
Fonte: ISTAT

Tra i fattori tecnici che influenzano maggiormente la soddisfazione globale nella fornitura elettrica si monitorano la continuità del servizio, e l’assenza di sbalzi di tensione. La continuità è il fattore che

raccoglie la soddisfazione più elevata a seguire l'assenza di "sbalzi di tensione" e la comprensibilità delle bollette, mentre le informazioni sul servizio risultano registrare i livelli più bassi di gradimento. Dal punto di vista territoriale i livelli di insoddisfazione più elevati si registrano per i quattro fattori monitorati rispettivamente in Calabria (per quanto riguarda i primi due fattori), Trentino – Alto Adige e Lazio.

Per la fornitura di gas naturale considerando il livello di soddisfazione complessivo per il servizio, i clienti che si dichiarano "molto e abbastanza soddisfatti" sono il 90,9% del totale e fra gli insoddisfatti (9,1%) coloro che si dichiarano "per niente soddisfatti" a livello nazionale sono l'1,3%. Le famiglie italiane sono dunque più soddisfatte del servizio gas che di quello elettrico.

Fig 2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di fornitura di gas naturale. Anno 2018 (per 100 famiglie)



Anche per quanto riguarda il settore gas si profilano delle differenze regionali, sia considerando la soddisfazione complessiva sia considerando i singoli fattori monitorati.

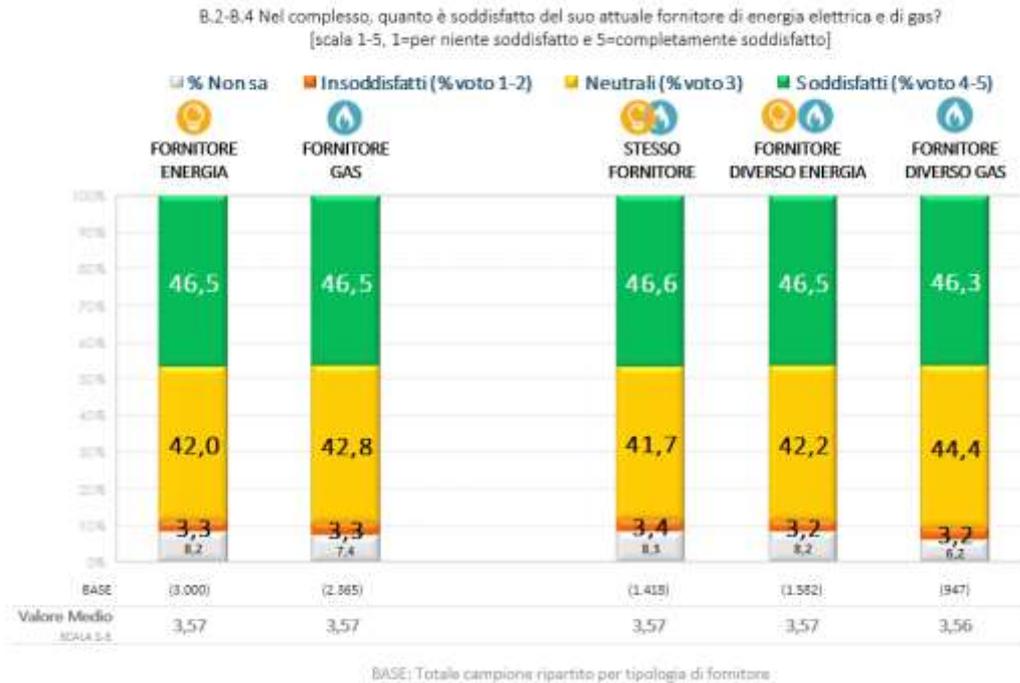
Tra i fattori che influenzano maggiormente la soddisfazione globale nella fornitura di gas naturale si monitorano l'adeguatezza nella pressione di fornitura, la frequenza di lettura del contatore e, come nel servizio elettrico, la comprensibilità delle bollette e il giudizio sulle informazioni sul servizio. Nel gas poi si rileva anche un giudizio sulla percezione di sicurezza della rete.

Tab.2.2 Livello di soddisfazione complessivo per il servizio di fornitura del gas e alcuni aspetti del servizio del gas per regione, ripartizione geografica e tipo di comune. Anno 2018 (per 100 famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas)

Regione	Soddisfazione complessiva	Adeguatezza pressione di fornitura	Frequenza di lettura dei contatori	Comprensibilità delle bollette	Informazioni sul servizio	Sicurezza della rete esterna
Piemonte	90,8	94,9	80,4	60,8	55,9	91,8
Valle d'Aosta/Vallée	87,7	90,6	78,6	71,6	69,3	89
Liguria	92,1	95,1	82,5	64,9	59	91,4
Lombardia	92,2	95,6	82,2	65,5	60,1	94,3
Trentino/Alto Adige	95	96,3	88,3	72,7	69,7	95,7
- Bolzano Bozen	94,2	94,5	87,3	69,9	68,6	93,1
- Trento	95,6	97,5	89	74,7	70,3	97,4
Veneto	88,3	93,9	78,5	60,7	58,3	91,6
Friuli-Venezia Giulia	92,4	94,6	79,4	64	62,9	94,4
Emilia-Romagna	91,5	96,8	84,5	58,2	57,2	93,7
Toscana	91,3	96,6	72,5	57,1	54,3	90,3
Umbria	85,3	95	72,2	53,3	53,9	89,9
Marche	90,8	95,7	83,6	66,6	62,4	91,7
Lazio	87,2	91,7	67,8	53,5	50,7	86,2
Abruzzo	90,4	92,1	74	59,1	53,7	87,3
Molise	87,1	90,3	74,7	60,5	54,6	82,8
Campania	92,2	94,1	71,6	56,2	49,5	86
Puglia	92,2	95,2	78,7	56,5	53,3	88,6
Basilicata	89,6	95	76,2	62,8	55,9	85,6
Calabria	89,5	91,6	74,7	59,7	54,2	86,7
Sicilia	93,2	94,5	74,9	61,5	55,9	86,1
Sardegna	73,3	78,9	76,2	69,7	53,8	82,7
Italia	90,9	94,7	77,8	60,3	56,3	90,6
Italia nord-occidentale	91,8	95,3	81,7	64,2	58,9	93,3
Italia nord-orientale	90,5	95,4	81,7	60,6	59	93
Italia centrale	88,9	94	71,7	56,3	53,6	88,4
Italia meridionale	91,5	93,9	74,8	57,5	52,1	87
Italia insulare	92,2	93,8	74,9	61,9	55,8	86

Una conferma ulteriore della misura della soddisfazione complessiva e dell'insoddisfazione legata ad alcuni aspetti specifici sperimentati nel corso della fornitura elettrica o gas si può rinvenire nei risultati dell'indagine sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica ed il gas svolta dall'Autorità intervistando clienti domestici (3.000) e clienti non domestici (2.500) tra dicembre 2018 e gennaio 2019.

Fig.2.2 Soddisfazione complessiva dei fornitori di energia elettrica (clienti domestici BT e BP)



Considerando questa volta il livello di soddisfazione complessivo per l'attuale fornitore di energia elettrica e/o gas i clienti domestici che si dichiarano "neutri o soddisfatti" sono a livello nazionale l'88,5% del totale (di cui il 46,5% soddisfatti), mentre coloro che esprimono un giudizio negativo sono il 3,3% degli intervistati. Su un punteggio massimo di 5 il voto medio risulta essere sia per l'elettrico che per il gas 3,57.

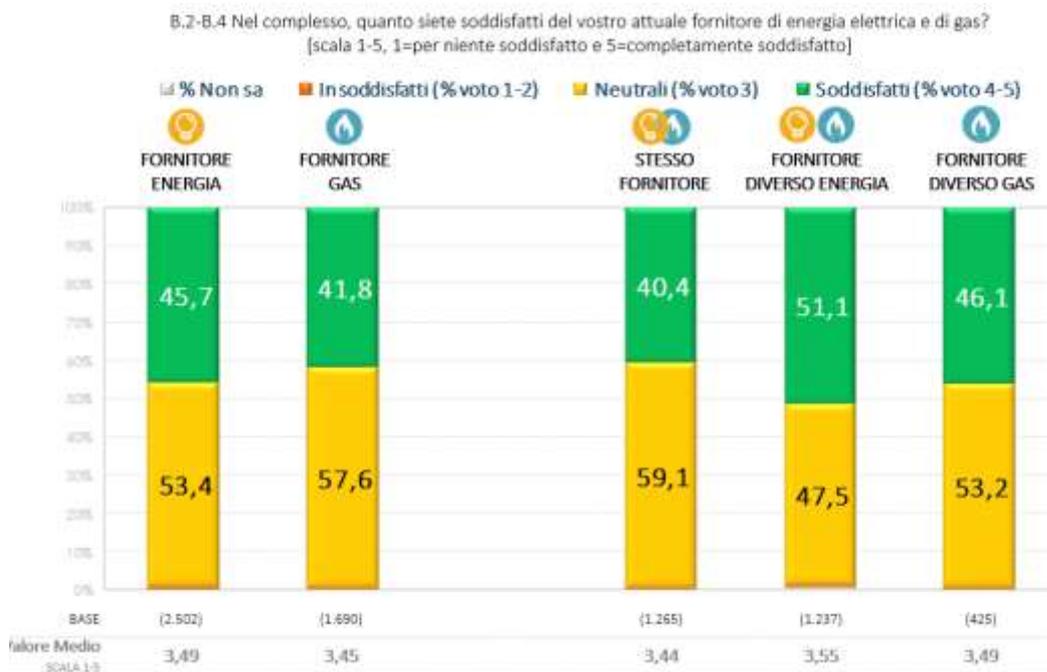
Fig.2.3 Soddisfazione di alcuni aspetti della fornitura di energia (clienti domestici BT e BP)



La puntualità e la correttezza delle bollette è l'aspetto che totalizza il punteggio più alto (3,71 elettrico 3,70 gas), seguito dalla qualità e velocità dell'assistenza (3,59 elettrico e 3,60 gas), dalla completezza e chiarezza

delle informazioni contenute nel sito (3,57 e 3,56) e, infine, dalla convenienza economica/risparmio che totalizza 3,36.

Fig. 2.4 Soddisfazione complessiva dei fornitori di energia (clienti non domestici BT e BP)



Considerando il livello di soddisfazione complessivo per l'attuale fornitore i clienti non domestici che si dichiarano "soddisfatti" sono a livello nazionale il 45,7% (percentuale leggermente inferiore ai clienti domestici 46,5%), mentre coloro che esprimono un giudizio negativo sono lo 0,9% degli intervistati nell'elettrico e lo 0,6% nel gas. Il voto medio risulta essere per la fornitura elettrica 3,49 e per la fornitura gas 3,45 entrambi leggermente inferiori al giudizio dei clienti domestici.

Alcune differenze si rilevano nel caso in cui il cliente abbia le due forniture disgiunte; in questo caso, a differenza di quanto avviene per i clienti domestici, i giudizi positivi aumentano sia per l'elettrico (3,55) sia per il gas (3,49).

Fig. 2.5 Soddisfazione di alcuni aspetti della fornitura di energia (clienti non domestici BT e BP)



La completezza e la chiarezza delle informazioni contenute nel sito/area aziendale dedicata alla fornitura è l'aspetto più gradito dai clienti non domestici (3,67 e 3,60), seguito dalla puntualità e la correttezza delle bollette (3,63 elettrico e 3,57 gas) e dalla qualità e velocità dell'assistenza (3,57 elettrico e 3,59 gas). La convenienza economica/ risparmio totalizzano i giudizi più bassi (3,39 elettrico e 3,37 gas).

2.2 Risultati dell'indagine sulle risposte scritte ai reclami e richieste di informazione

Il comma 38.1 del TIQV stabilisce che l'Autorità effettui annualmente un'indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta presentati ad un operatore che nel corso dell'anno precedente abbia dichiarato più 50.000 clienti complessivamente serviti. L'indagine è volta a monitorare la soddisfazione dei clienti sulla qualità delle risposte che ottengono a fronte della presentazione di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazione e a fornire un'informazione qualitativa complementare agli indicatori quantitativi illustrati nel capitolo 1.8.

L'indagine è effettuata intervistando i clienti che dai registri del venditore risultano essere destinatari di una risposta ad un loro reclamo o ad una richiesta di informazioni; le liste dei clienti da intervistare sono fornite su richiesta dell'Autorità nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679)²⁰.

L'esito dell'indagine è la stima dell'indice complessivo di soddisfazione (ICS) che rappresenta un indice sintetico comprensivo delle valutazioni sui diversi fattori di qualità percepita sottoposti al giudizio di valutazione dei clienti intervistati (8 fattori per l'indagine reclami e 3 fattori per l'indagine richieste di informazioni) che viene calcolato sia a livello complessivo che per ogni singola impresa coinvolta nell'indagine.

In questa sezione del Rapporto vengono illustrati i risultati complessivi dell'indagine di *customer satisfaction* per il 2018, l'indice complessivo di soddisfazione (ICS), e gli indici individuali, nonché le aspettative dei clienti, in modo da fornire un quadro più completo e spunti per il miglioramento del servizio. Anche a questi fini ciascuna impresa che partecipa all'indagine riceve il rapporto completo degli esiti delle interviste che la riguardano. In Appendice 4 sono illustrati i principali aspetti metodologici.

I risultati complessivi in sintesi

Sono state coinvolte nell'indagine 2018, 20 imprese²¹ che servono poco più di 45 milioni di clienti (contabilizzando insieme clienti elettrici e gas) pari all'83,4% dei clienti che nel corso del 2018 hanno dichiarato almeno un cliente.

²⁰ Per gli aspetti metodologici si veda l'Appendice 4 a questo Rapporto.

²¹ Hanno partecipato all'indagine demoscopica qualità della risposta ai reclami e qualità della risposta alle richieste di informazione le seguenti imprese:

A2A SpA
ACEA ENERGIA SpA
AXPO ITALIA SpA
E.ON ENERGIA SpA
EDISON ENERGIA SpA

Tab. 2.3 Totale clienti dei venditori coinvolti nell'indagine di *customer satisfaction* per la qualità della risposta ai reclami e alle richieste di informazione 2018

	Venditori partecipanti	Tutti i venditori
BT domestici (Tutela)	13.866.028	14.448.840
BT non domestici (Tutela)	2.330.044	2.424.688
BT domestici (Libero)	10.686.760	12.262.721
BT non domestici (L)	2.056.198	2.713.999
MT	39.545	55.670
BP (Tutela)	6.939.959	9.331.895
BP (Libero)	7.323.994	10.023.001
Multisito Elettricità	551.531	815.817
Multisito Gas	467.519	632.783
Dual fuel	776.439	1.248.827
	45.038.017	53.958.376 ²²

. Sono state effettuate 7.067 interviste per l'indagine sulla qualità dei reclami e 2.434 per l'indagine sulla qualità delle risposte alle richieste di informazione ed i principali risultati conseguiti non si discostano significativamente da quanto già emerso per le risposte ai reclami dall'indagine pilota condotta nel 2017.

In particolare, per quanto riguarda **l'indagine reclami**, il 52,3% dei clienti intervistati si è dichiarato complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta, mentre il 47,7% è insoddisfatto. Poco meno della metà degli insoddisfatti ha affermato inoltre di essere gravemente insoddisfatto.

I principali fattori di insoddisfazione emersi, che confermano quelli già rilevati nell'indagine pilota del 2017, riguardano il fatto che la risposta non è abbastanza chiara sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (45,7% di insoddisfatti), sulle motivazioni fornite per considerare fondato o infondato il reclamo (42,1% di insoddisfatti) e sui modi in cui il problema verrà risolto (41,7% gli insoddisfatti).

L'indice di soddisfazione complessiva (ICS) per il 2018, per l'intero campione di indagine è pari a **64,5** su 100, valore che risulta più basso di quello rilevato nell'ambito dell'indagine pilota 2017 (67,5). Le interviste effettuate sulla base delle liste fornite dalle aziende e tenendo conto del rapporto tra numero dei clienti in lista, numero dei clienti per cui il contatto è andato a buon fine e piano di campionamento, hanno poi consentito di

EDISON ENERGIE SpA
 ENEL ENERGIA SpA
 ENGIE ITALIA SpA
 ENI GAS E LUCE SpA
 ESTENERGY SpA
 EVIVA SpA
 GREEN NETWORK SpA
 HERA COMM MARCHE srl
 HERA COMM srl socio unico HERA SpA
 ILLUMIA SpA
 IREN MERCATO SpA
 OPTIMA ITALIA SpA
 SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE SpA
 SORGENIA SpA
 VIVIGAS SpA

²² Il totale comprende 35 clienti in media tensione che sono serviti in "regime di tutela" in quanto localizzati su isole non interconnesse (si veda il decreto legge n. 91/2014).

calcolare l'ICS per 11 delle 20 imprese coinvolte nell'indagine che sono state raggruppate in quattro cluster come previsto, per gli anni 2018 – 20 dalla deliberazione 623/2018/R/com (punto 5, lettera a). L'impresa con i livelli di soddisfazione più elevati ha un ICS di 78,2 su 100 mentre quella con il minor gradimento ha un ICS di 54,2 su 100, si rileva quindi una notevole variabilità all'interno del campione che potrebbe incentivare una convergenza verso valori più alti dell'indice.

L'indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte alle **richieste di informazioni** scritte, per cui è prevista dalla delibera 623/2018/R/com (punto 6) la pubblicazione dei soli risultati generali, ha invece posto in evidenza un livello di soddisfazione complessiva decisamente più alto con un 75,7 su 100 di soddisfatti e un ICS di 80,2 su 100.

In questo caso i clienti ritengono che il principale fattore di qualità della risposta sia costituito dalla sua risolutività, risultato coerente con il fatto che l'89% degli intervistati ha dichiarato che il motivo dell'invio della richiesta di informazione scritta era quello di ottenere informazioni specifiche per risolvere un problema.

L'indagine di soddisfazione sulla qualità della risposta alle richieste di informazione è stata effettuata anche per verificare se possano essere presenti da parte dei venditori inesattezze nella classificazione delle richieste ricevute in richieste di informazione piuttosto che in reclami. Sotto questo profilo dei 2.832 clienti che hanno accettato di essere intervistati dopo essere stati contattati, perché presenti nelle liste presentate dai venditori per l'indagine, 398 (il 14,05%) all'inizio dell'intervista hanno dichiarato di avere inoltrato un reclamo e non una richiesta di informazione ed è stato di conseguenza sottoposto loro il questionario relativo all'indagine reclami.

Il risultato indica che la classificazione per tipologia di prestazione da parte dei venditori ha ancora margini di miglioramento e che occorre continuare a monitorare con attenzione anche perché si registra una certa variabilità nel comportamento dei venditori.

Infine le due indagini sono state anche l'occasione per verificare la conoscenza da parte del cliente di alcune caratteristiche del servizio: il 65,4% di chi aveva fatto una richiesta di informazione non era a conoscenza dell'esistenza di standard specifici e generali, il 27,6% ne aveva sentito parlare ma non era in grado di descriverli, solo il 7,9% ha dichiarato di conoscerli ed è stato in grado di citare quelli associati alla tempestività e completezza delle risposte ai reclami, alla fatturazione e alla qualità tecnica. Solo il 13,1% dei clienti che avevano presentato un reclamo sapevano che c'è uno standard specifico e quindi degli indennizzi associati ad una risposta tardiva.

2.2.1 L'indagine sulla qualità della risposta ai reclami scritti 2018

Le Caratteristiche dei clienti intervistati

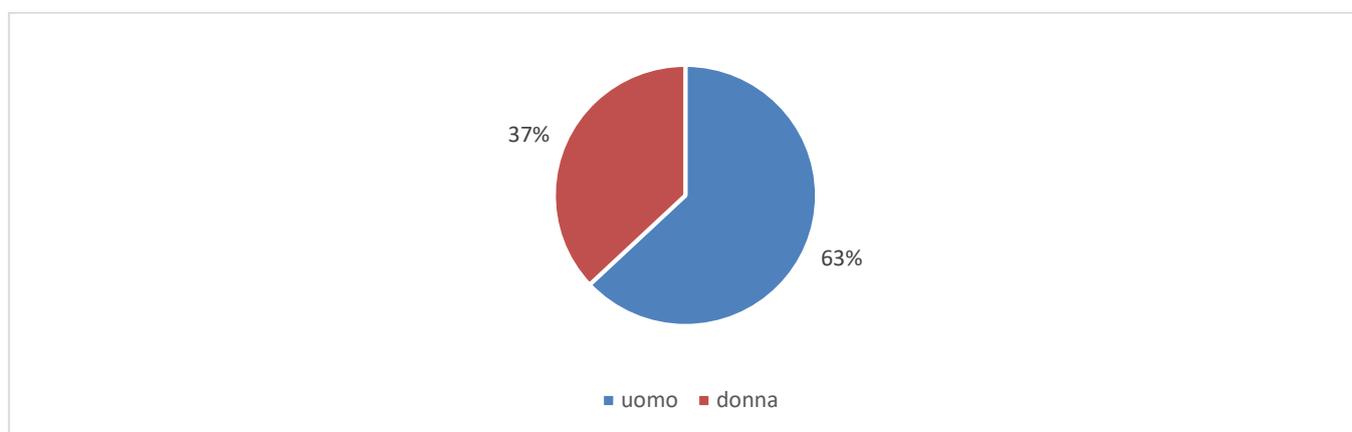
Il 63% dei clienti intervistati sulla qualità della risposta ai reclami è composto da uomini, il 37% da donne (figura 2.6) e le fasce di età più rappresentate (figura 2.7) sono quelle tra 45 e 54 anni (23,9% del totale), oltre i 64 anni (21%) e tra i 55 – 64 anni (19,7%). Meno rappresentati sono i clienti tra i 18 e i 24 anni (0,8%).

Il titolo di studio è mediamente elevato: il 44,7% ha dichiarato infatti di possedere il diploma di scuola superiore, il 34,8% la laurea, il 12,2% il diploma di scuola inferiore, l'1,6% la licenza elementare o nessun titolo di studio. (figura 2.8). Riguardo al tipo di occupazione il 32,2% degli intervistati ha dichiarato di essere

un impiegato/quadro, il 12,7% un consulente o libero professionista, il 6,1% operaio, il 4,6% una casalinga. I pensionati rappresentano il 21,4% degli intervistati e, a seguire con percentuali inferiori al 3% le altre occupazioni (figura 2.9).

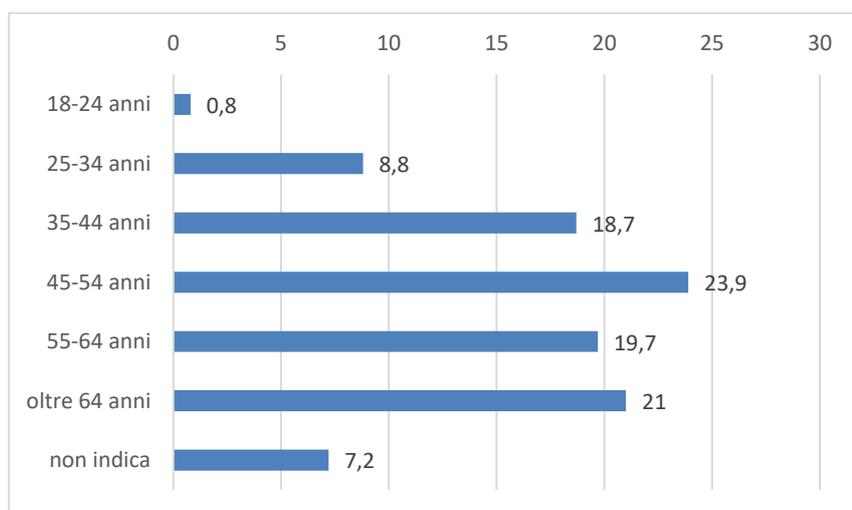
Per quanto riguarda la tipologia di utenza, l'86,4% degli intervistati sono clienti domestici o rappresentano clienti domestici, mentre il 13,6% è rappresentato da clienti non domestici in netta prevalenza costituiti da piccole e medie imprese alimentate in bassa tensione. Sul totale degli intervistati i delegati che hanno gestito il reclamo per conto del cliente finale e che quindi hanno risposto alle domande dell'intervistatore hanno rappresentato il 34,2% del totale degli intervistati (figura 2.10).

Fig. 2.6 Composizione del campione degli intervistati per sesso (2018)



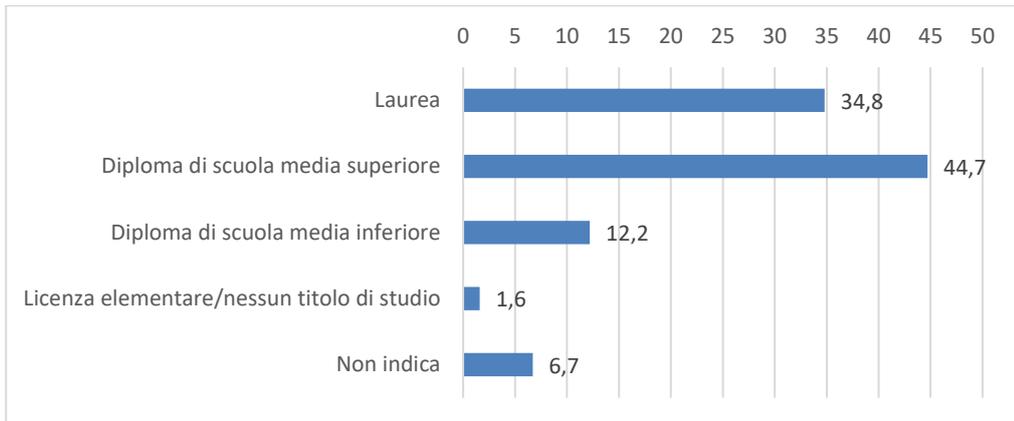
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Fig. 2.7 Età degli intervistati (2018)



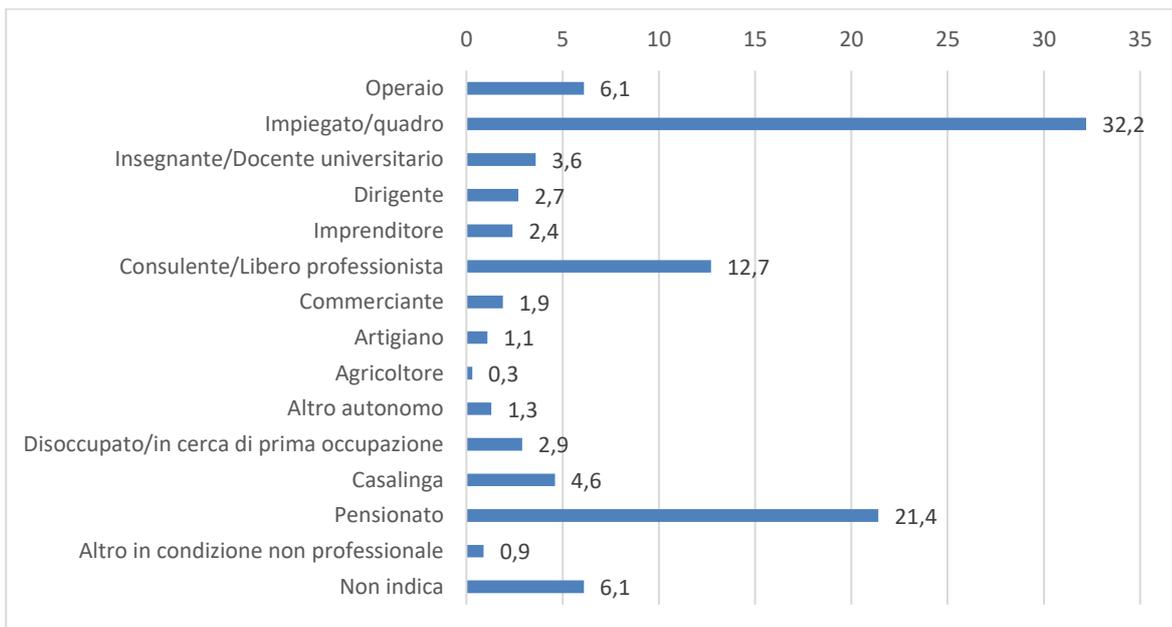
Fonte: indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Fig. 2.8 Titolo di studio degli intervistati (2018)



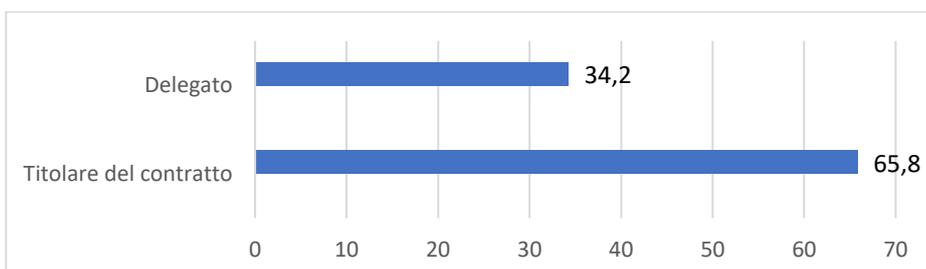
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Fig. 2.9 Professione degli intervistati (2018)



Fonte: indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Fig. 2.10 Ruolo dell'intervistato

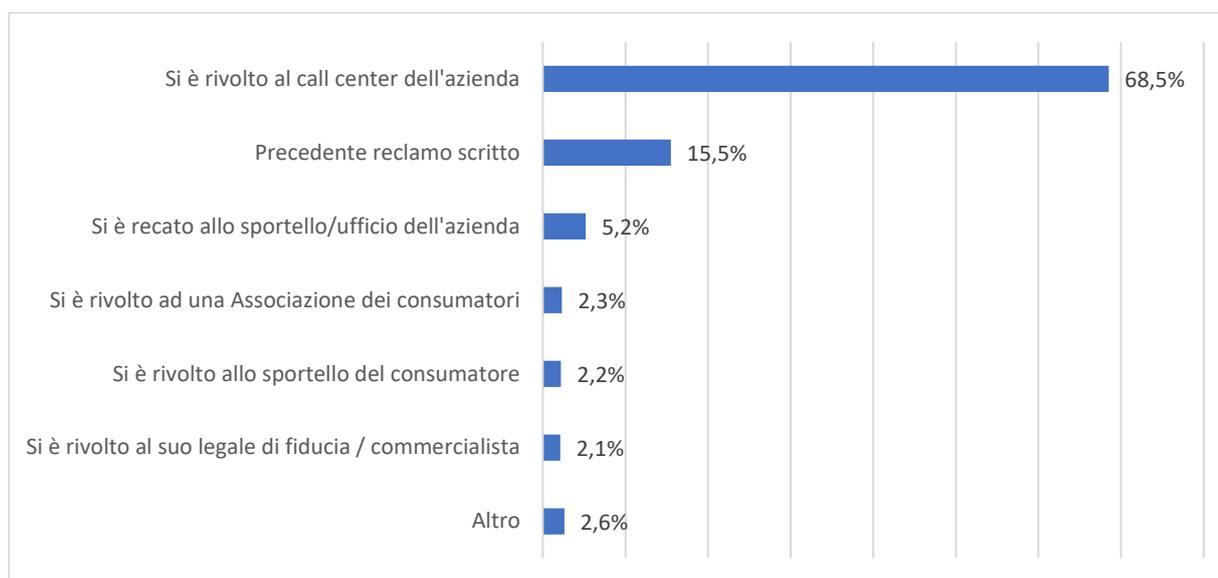


Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Il contenuto dell'indagine

Ai soggetti intervistati è stato chiesto se la presentazione del reclamo scritto fosse stata preceduta da un diverso tentativo di risoluzione. Dall'indagine emerge che, prima di presentare il reclamo scritto il 61,4% dei clienti si è rivolto al call center aziendale, il 4,8% ai punti di contatto aziendali fisici, mentre poco più del 2% ha dichiarato di essersi rivolto ad una Associazione di Consumatori o allo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente. I clienti intervistati sono pertanto arrivati al reclamo scritto generalmente reduci da più contatti e passaggi o da precedenti reclami (15,5%).

Fig. 2.11 Azioni precedenti al reclamo



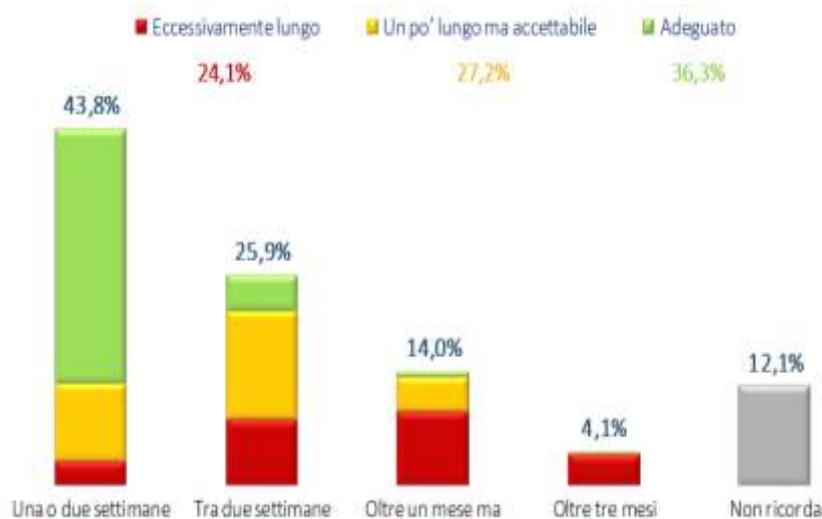
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

I tempi di risposta

Poiché la tempistica con cui il cliente riceve la risposta al suo reclamo può entrare nella valutazione di soddisfazione del servizio fornito, prima di indagare sui motivi del reclamo si è ritenuto opportuno anche approfondire questo aspetto. Per quanto riguarda i tempi di risposta percepiti dai clienti è stato pertanto chiesto di indicare quanto tempo era trascorso tra la presentazione del reclamo e la ricezione della risposta e se questo tempo era ritenuto congruo e quindi adeguato o troppo lungo.

Nel complesso più ampio è il lasso di tempo tra inoltro del reclamo e risposta più confuso risulta essere il ricordo del tempo effettivo. Il 43,8% degli intervistati ricordava di aver ottenuto una risposta in una o due settimane (47,2% delle risposte è stata postalizzata nel periodo), il 25,9% entro un mese (26,4% secondo i tempi di postalizzazione) e il 14% oltre un mese ma meno di tre mesi (22,8% secondo i tempi di postalizzazione).

Fig.2.12 Tempi di risposta percepiti dai clienti e adeguatezza



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

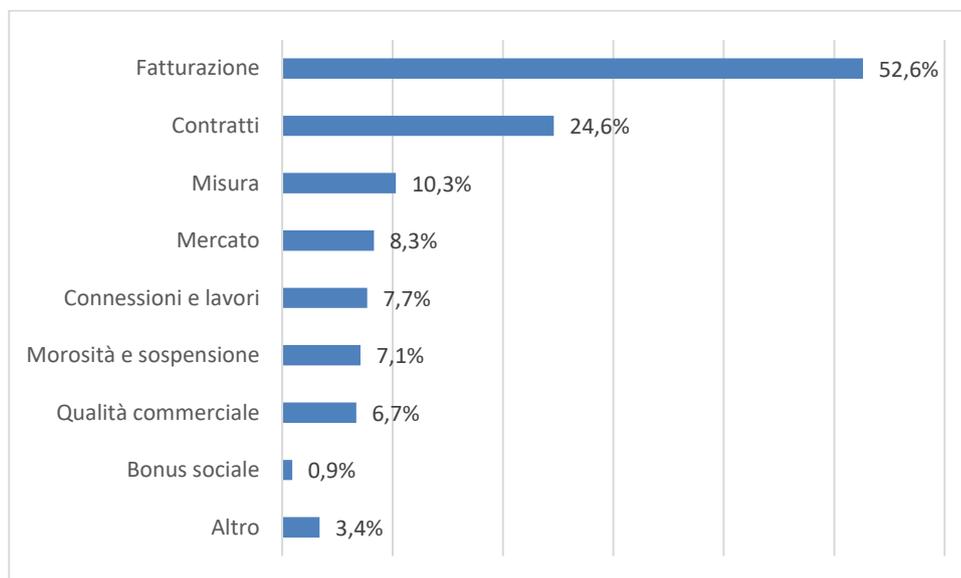
Ai soli clienti che sono stati in grado di indicare un tempo è stato poi chiesto di specificare se questo tempo fosse ritenuto congruo. Tra coloro che hanno atteso una o due settimane la maggioranza considera tale tempo adeguato, tra coloro che hanno atteso tra tre settimane ed un mese prevale il giudizio di “un po’ lungo, ma accettabile”. Le criticità emergono tra coloro che hanno atteso oltre un mese e oltre tre mesi (almeno il 16,1% dei clienti finali contattati).

Motivi del reclamo

Per quanto riguarda i **motivi del reclamo** il questionario sottoposto agli intervistati è formulato in modo da lasciare spontaneamente libero il cliente di indicare uno o più motivi; l’intervistatore provvede poi a ricondurre gli argomenti a quelli previsti dalla tabella 5 del TIQV.

Quello che la figura 2.13 mostra è una articolazione di argomenti non molto dissimile da quella della fig. 1.7 e dalla tabella 1.8 della Prima Sezione di questo Rapporto: nel 52,6% dei casi il cliente intervistato ha problemi inerenti la fatturazione; a seguire pesano le vicende contrattuali (24,6%); i temi della misura (10,3%) e del mercato (8,3%). Morosità e sospensione della fornitura e qualità tecnica incidono infine rispettivamente per il 7,1% e il 6,7% degli argomenti dichiarati come contenuto dei reclami.

Fig. 2.13 Motivi del reclamo (risposte multiple) (valori %)



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

La soddisfazione complessiva

Raccolti questi primi elementi l'intervista è andata focalizzandosi più propriamente sui temi della soddisfazione/insoddisfazione del cliente intervistato relativamente alla risposta al reclamo scritto.

Per quanto riguarda il giudizio sulla **soddisfazione complessiva** il 52,3% dei clienti si dichiara complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta, mentre il 47,8% la giudica negativamente. Il grado di insoddisfazione è più alto se l'intervistato non è lo stesso cliente che ha subito il disservizio, ma un suo delegato (tabella 2.4).

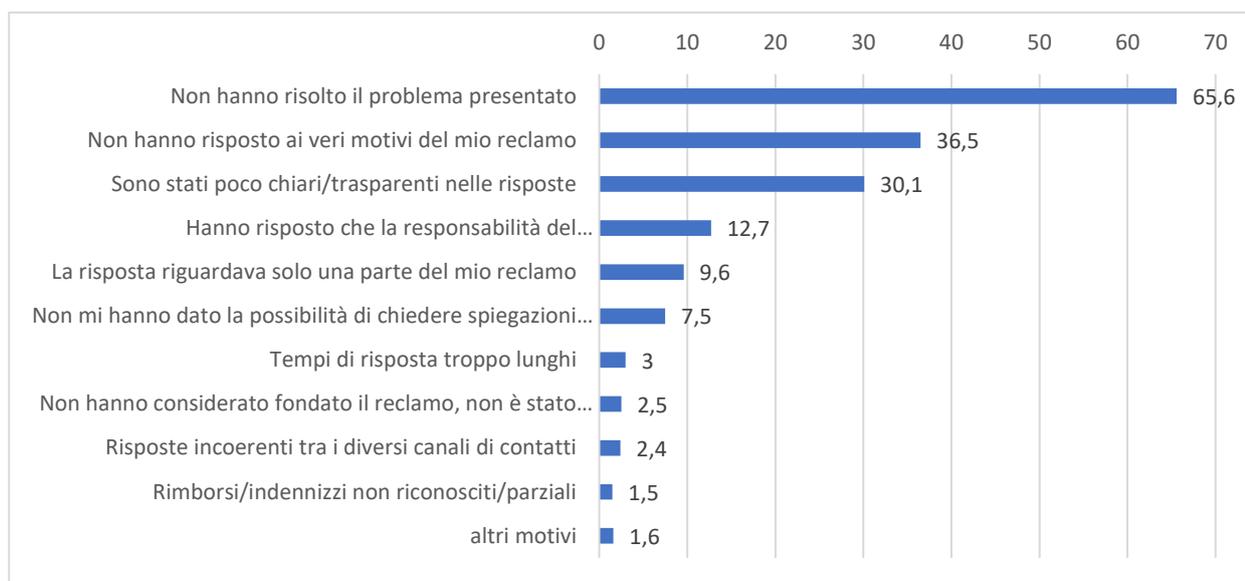
Tab. 2.4 - Soddisfazione generale complessiva e per ruolo dell'intervistato 2018

Grado di soddisfazione	Il cliente che ha presentato il reclamo %	Un delegato %	Totale %
Totalmente soddisfacente	19,9	18,0	19,3
Abbastanza soddisfacente	32,8	33,4	33,0
SODDISFATTI	52,7	51,5	52,3
Insoddisfacente	25,3	23,9	24,8
Gravemente insoddisfacente	22,1	24,7	23,0
INSODDISFATTI	47,3	48,5	47,8

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

Ai soli clienti/delegati insoddisfatti è stato poi richiesto quali erano i principali motivi di insoddisfazione ed è risultato che nel 65,6% dei casi il motivo prevalente è la mancata risoluzione del problema presentato, nel 36,5% dei casi il cliente o il suo delegato è insoddisfatto perché il venditore non ha risposto ai veri motivi del reclamo, nel 30,1% dei casi perché è stato poco chiaro e trasparente nelle risposte, nel 12,7% dei casi l'insoddisfazione deriva dalla responsabilità attribuita dal venditore a terzi, nel 9,6% dei casi dipende da una risposta ritenuta non completa. Influiscono sulla insoddisfazione, seppur in misura minore, anche l'impossibilità di richiedere spiegazioni ulteriori (7,5%) e la lunghezza dei tempi di risposta (3%).

Fig 2.14 Motivi di insoddisfazione (risposte multiple) %



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

I fattori di qualità e la soddisfazione

Nel dettaglio, ai clienti intervistati è stato chiesto di valutare in una scala di soddisfazione da 1 a 5 otto fattori di qualità della risposta già identificati e sperimentati nell'indagine pilota del 2017 e nella misura in cui il giudizio espresso era di insoddisfazione sono state proposte alcune domande ulteriori per cercare di isolare con più precisione i motivi della valutazione.

I fattori su cui si concentra in maniera rilevante l'insoddisfazione sono: la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto (45,7% di insoddisfatti), le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo (42,1% di insoddisfatti), la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti (36,8%) e la precisione e la completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo (30,1%).

Tab. 2.5 Soddisfazione e insoddisfazione relativa ai singoli fattori della qualità della risposta (%)

Fattori di qualità della risposta	2017		2018	
	Soddisfatti	Insoddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti
Comprensibilità e chiarezza del linguaggio	85,0	15,0	82,9	17,1

Precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo	81,4	18,6	82,5	17,5
Precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato	75,2	24,8	69,9	30,1
Chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti	63,0	37,0	63,2	36,8
Motivazioni fornite dal venditore per considerare fondato o infondato il reclamo	59,8	40,2	57,9	42,1
Documentazione allegata	77,9	22,1	77,8	22,2
Chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto	58,5	41,5	54,3	45,7
Completezza delle indicazioni sui modi in cui il problema verrà risolto	n.d	n.d	58,3	41,7

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

Come emerge dalla tabella 2.5 tra i risultati dell'indagine pilota del 2017 e i risultati del 2018 gli insoddisfatti sono aumentati in relazione ai fattori di qualità "comprensibilità e chiarezza del linguaggio", "precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo", "motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo" e "chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto"; mentre gli altri fattori risultano stabili o in miglioramento.

Alcune domande di approfondimento sono state rivolte ai clienti che, avendo presentato un reclamo relativo a fatturazione, morosità o misura si erano dichiarati insoddisfatti. Con riferimento alla fatturazione il 43,8% non è soddisfatto del dettaglio e della chiarezza dei ricalcoli, quando questo è il principale argomento del reclamo. Per i reclami inerenti la morosità, il 48,3% è insoddisfatto della completezza della documentazione inviata in relazione alle fatture insolute e alla procedura di messa in mora; infine il 45,8% di chi aveva dichiarato insoddisfazione per un reclamo relativo alla misura, non considera soddisfacente la documentazione su tempistiche e modalità di rilevazione dei consumi effettivi.

Per valutare con più precisione il grado di soddisfazione/insoddisfazione del cliente intervistato, a valle delle domande sui singoli fattori di qualità è stato richiesto al cliente di individuare, fra quelli già discussi, i tre fattori più importanti per una risposta qualitativamente soddisfacente; il ranking è illustrato nella tabella 2.6. La domanda ha lo scopo di individuare il peso da attribuire a ciascun fattore nel calcolo dell'ICS.

Rispetto all'indagine pilota del 2017 non vi è la possibilità di un confronto completo poiché proprio in esito ad essa si è valutato di separare "la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto" dalla "completezza delle indicazioni indicazione sulle modalità con cui il reclamo verrà risolto".

Tab. 2.6 Pesi attribuiti ai clienti ai fattori della qualità della risposta 2017-2018 (valori %)

Fattori	pesi 2017	pesi 2018
Chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto	n.d	21
Completezza delle indicazioni sulle modalità in cui verrà risolto il reclamo	n.d	18,5
Motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo	16	15,7
Comprensibilità e chiarezza del linguaggio	17	13,2
Chiara indicazione di un referente aziendale per chiarimenti	13	12,4
Precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo	13	11,2
Precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza	6	4,9
Documentazione allegata	4	3,5

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

Indice di soddisfazione

A valle delle interviste è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione - Customer Satisfaction Index - ICS** che rappresenta la media ponderata degli indici di soddisfazione dei clienti sugli otto fattori specifici di qualità sottoposti al giudizio dei clienti, assegnando un peso per ciascuno dei fattori in base ai giudizi di importanza espressi dai clienti attraverso la domanda esplicita (Appendice 4). L' **ICS relativo all'intero campione di indagine è pari a 64,5 su 100**, valore inferiore a quello rilevato con l'indagine pilota 2017 pari a 67,5 su 100.

Se si considerano separatamente i clienti e i delegati si evidenzia un diverso grado di soddisfazione; i primi totalizzano un ICS a 65,3 (superiore alla media complessiva del campione) mentre i delegati i totalizzano un ICS pari a 62,9 (inferiore alla media). I delegati tendono cioè ad essere più esigenti dei clienti diretti.

Per quanto riguarda gli ICS aziendali essi sono indicati nella tabella 2.7 raggruppati in quattro cluster e riguardano, come già illustrato nella introduzione alla sezione solo 11 delle 20 imprese sottoposte ad indagine.

Tab. 2.7 – ICS individuali

Venditori	quartili	ICS medio	ICS minimo	ICS massimo
EDISON ENERGIE SERV.ELETTRICO NAZIONALE VIVIGAS	PRIMO	72,4	67,5	78,2
ENEL ENERGIA HERA COMM	SECONDO	66,3	65,2	67,4
ENI GAS E LUCE IREN MERCATO SORGENIA	TERZO	61,0	58,9	63,0
ACEA ENERGIA GREEN NETWORK OPTIMA ITALIA	QUARTO	56,4	54,2	58,2

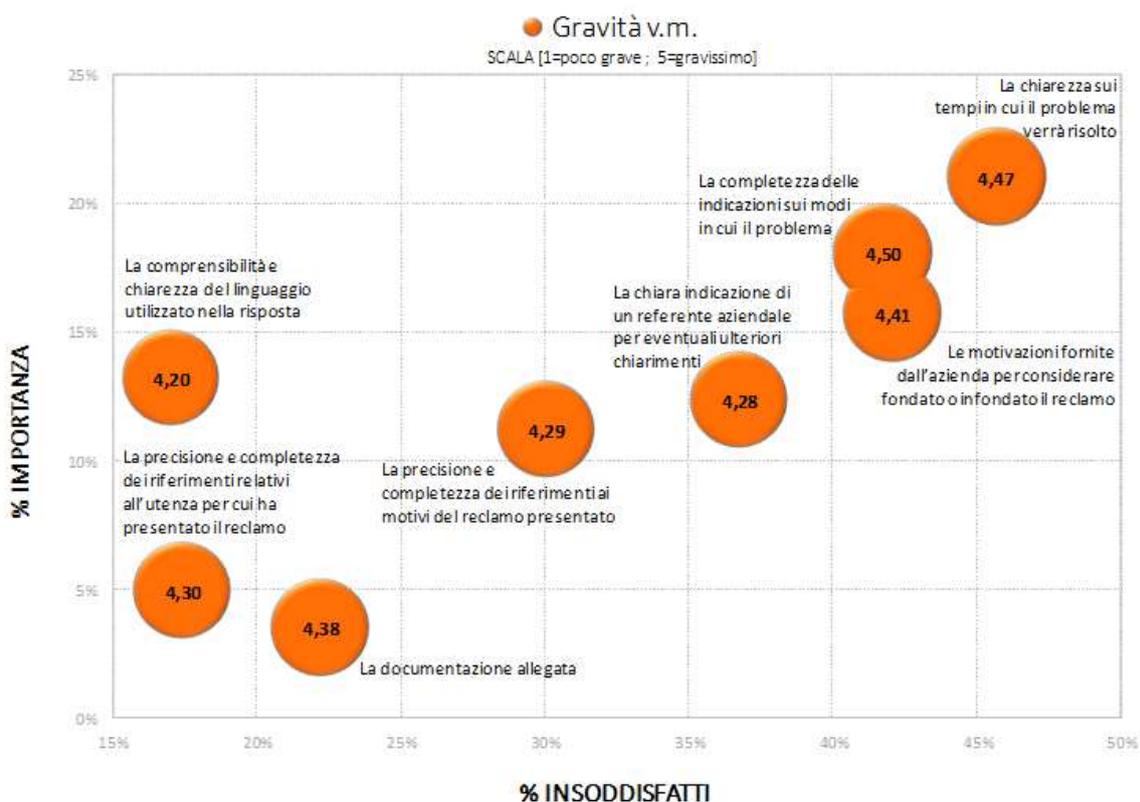
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Aspettative dei clienti: aree di miglioramento

A livello complessivo si sono ottenute interessanti indicazioni sulle aree prioritarie di miglioramento, su cui le aziende dovrebbero intervenire per aumentare la soddisfazione confermando quelle già emerse dall'indagine pilota del 2017.

Incrociando i dati sulla insoddisfazione registrata e l'importanza attribuita dai clienti ai singoli fattori di qualità emerge che le aree prioritarie di intervento risultano essere quelle relative alla chiarezza sui tempi in cui il problema verrà risolto e alla completezza delle indicazioni sui modi in cui il problema verrà risolto e alle motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo poiché questi fattori, oltre a registrare alti livelli di insoddisfazione assumono anche un peso rilevante nella valutazione di importanza (tabella 2.6). La chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti e la precisione e la completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato seguono per importanza e insoddisfazione. Meno importanti appaiono essere la comprensibilità e la chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta e la precisione e la completezza dei riferimenti relativi all'utenza. Infine, la documentazione allegata è ritenuta la meno importante anche se la percentuale di insoddisfazione per chi l'ha indicata è risultata abbastanza elevata.

Fig.2.15 Aree prioritarie di miglioramento



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

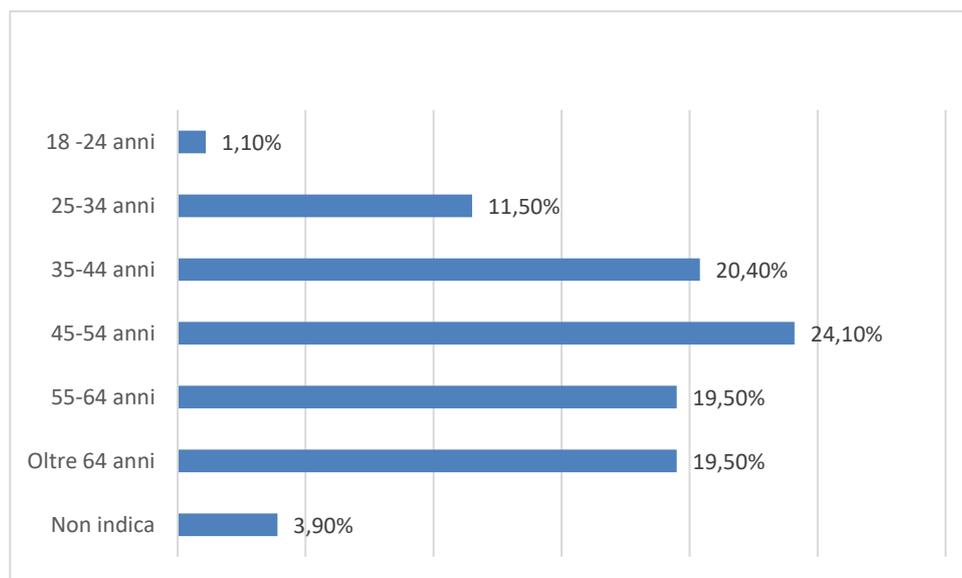
2.2.2 Risultati dell'indagine sulle risposte scritte alle richieste di informazione

In parallelo all'indagine sulla qualità della risposta ai reclami è stata condotta l'indagine sulla qualità delle risposte alle richieste di informazione i cui risultati verranno presentati in questo Rapporto solo in termini complessivi. L'Autorità, come già richiamato, ha infatti stabilito che i risultati individuali saranno utilizzati dal Regolatore a soli fini di monitoraggio e per attivare eventuali interventi di competenza (deliberazione 623/2018/R/com - punto 6).

Caratteristiche dei clienti intervistati

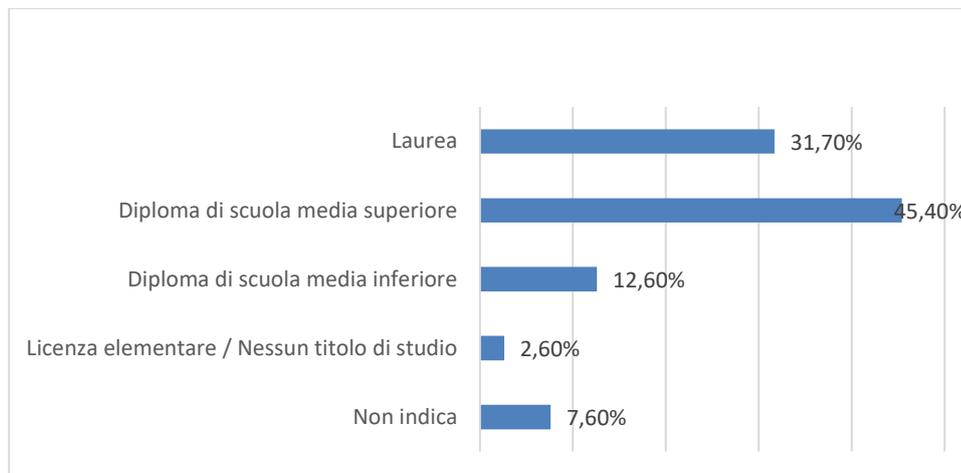
Le caratteristiche socioeconomiche dei clienti intervistati per questa indagine ricalcano quelle dei clienti intervistati per la qualità della risposta ai reclami, ma nel caso delle richieste di informazioni l'età media è leggermente più bassa ed è più elevata la componente rappresentata dai clienti non domestici (21,1% contro il 13,6% dell'indagine reclami) (figure 2.16 – 2.18). Similare il rapporto tra clienti diretti e delegati: anche in questo caso i clienti diretti sono prevalenti attestandosi al 64,3% (erano il 65,8% per i reclami).

Fig.2.16 - Età degli intervistati



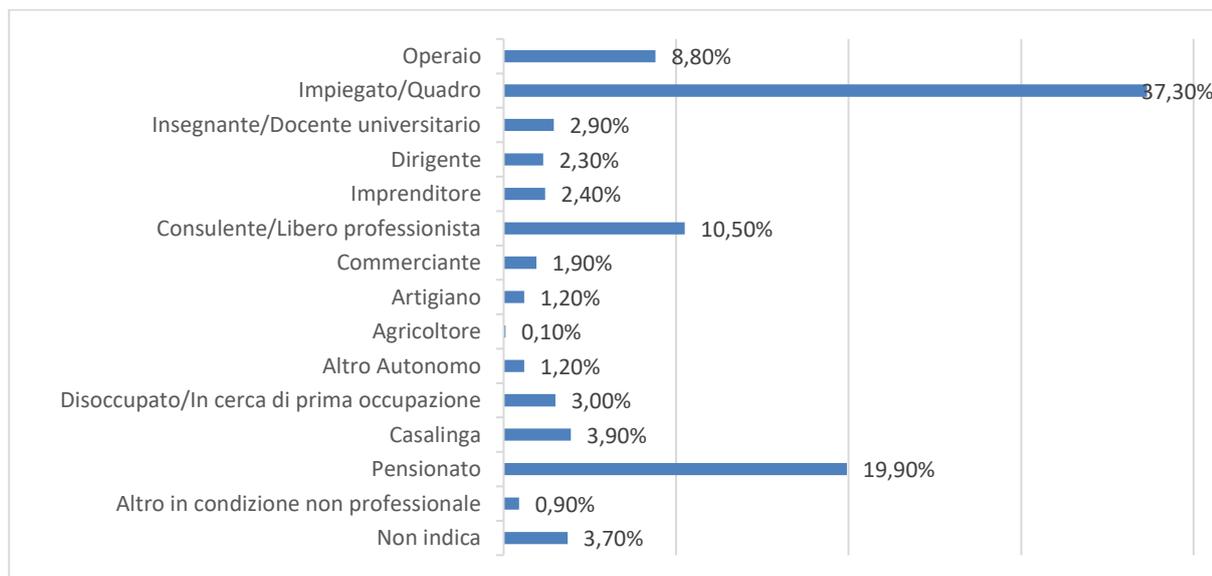
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Fig. 2.17 Titolo di studio degli intervistati



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

Fig.2.18 Professione degli intervistati



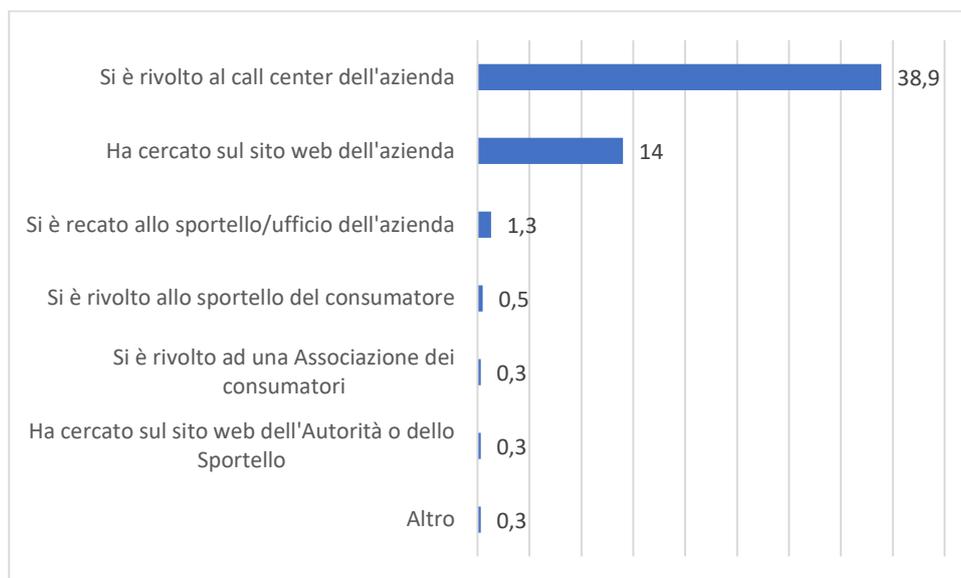
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Il contenuto dell'indagine

Analogamente a quanto avvenuto per l'indagine reclami è stato chiesto inizialmente all'intervistato se prima di presentare la richiesta scritta avesse tentato di reperire l'informazione in un altro modo. Per quanto riguarda le azioni precedenti il 38,9% degli intervistati dichiara di essersi rivolto prima al call center del venditore, mentre il 14% ha visionato il sito internet sempre del venditore e l'1,3% si è recato agli Sportelli territoriali,

percentuali inferiori all'1% si sono invece rivolte allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente o a un Associazione dei consumatori o al sito web dell'Autorità o dello Sportello. Emerge quindi che più della metà degli intervistati non ha trovato l'informazione che cercava nei punti di contatto messi a disposizione dal fornitore.

Fig. 2.19 Tentativi precedenti per trovare l'informazione



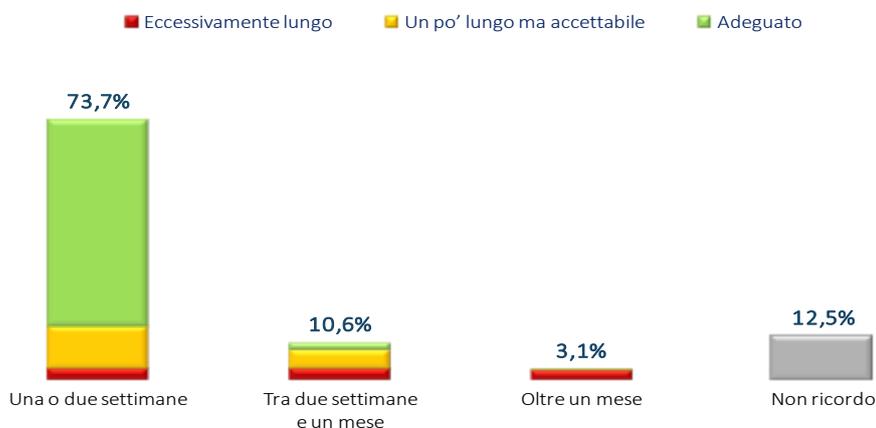
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Tempi di risposta alla richiesta di informazioni

L'attuale standard generale per i tempi di risposta ad una richiesta scritta di informazione prevede che venga fornita una risposta entro 30 giorni solari. La maggioranza dei clienti intervistati hanno percepito come tempo di risposta una o due settimane e lo hanno considerato in maggioranza adeguato (73,7%), i clienti che hanno ritenuto che la risposta fosse arrivata dopo un mese (il 3,1% del totale) ha giudicato in maggioranza questo tempo non accettabile (77,5%).

E' interessante notare che, come già emerso nell'indagine reclami, la percezione dei clienti sui tempi di risposta si avvicina moltissimo ai tempi effettivi. L'82,2% delle risposte risulta infatti partita entro due settimane, il 10,1% fra due settimane ed un mese ed il 4% oltre il mese. L'ampio ricorso alla posta elettronica, abbattendo i tempi di postalizzazione, avvicina di fatto il tempo in cui la risposta viene postalizzata a quello in cui viene consegnata.

Fig. 2.20 Tempi di risposta percepiti dai clienti ed adeguatezza



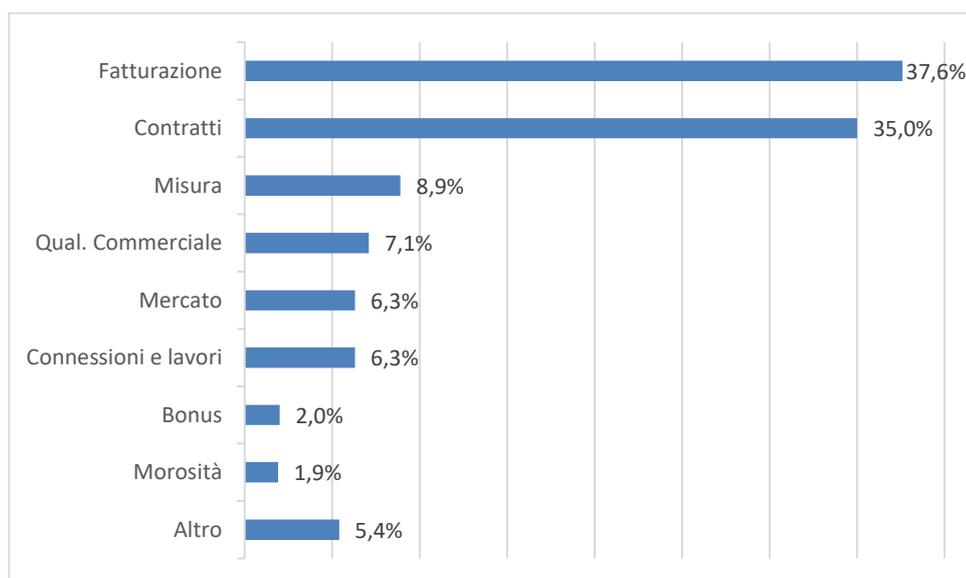
Fonte: Indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione

Motivi della richiesta di informazioni

Per quanto riguarda i **motivi della richiesta di informazioni** è stato innanzitutto chiesto quale era la ragione principale per l'inoltro della richiesta: l'89,1% degli intervistati ha chiarito che la richiesta era necessaria per risolvere un problema ed aveva un contenuto specifico, solo il 10,8% ha dichiarato di aver richiesto delle informazioni generali o per valutare una offerta contrattuale.

Come emerge dalla figura 2.20 nel 37,6% dei casi (nei reclami è invece il 52,6%) il motivo della richiesta di informazioni indicato dal cliente è relativo a problemi inerenti alla fatturazione e nel 35% (nei reclami è il 24,6%) la richiesta verte sulle vicende del contratto; con quote al di sotto del 10% vi sono la misura (8,9%), la qualità commerciale e la morosità. Coerentemente con l'indicazione che le richieste di informazioni sono prevalentemente orientate a risolvere problemi, i temi del mercato non rivestono un peso particolare (6,3% del totale delle richieste contro l'8,3% nei reclami). Anche in questo caso si rileva una ampia coerenza con i dati rilevati dagli stessi venditori sugli argomenti delle richieste di informazione scritte (fig. 1.7, Prima Sezione di questo Rapporto).

Fig. 2.21 Principali argomenti oggetto di richiesta d informazioni



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

La soddisfazione complessiva

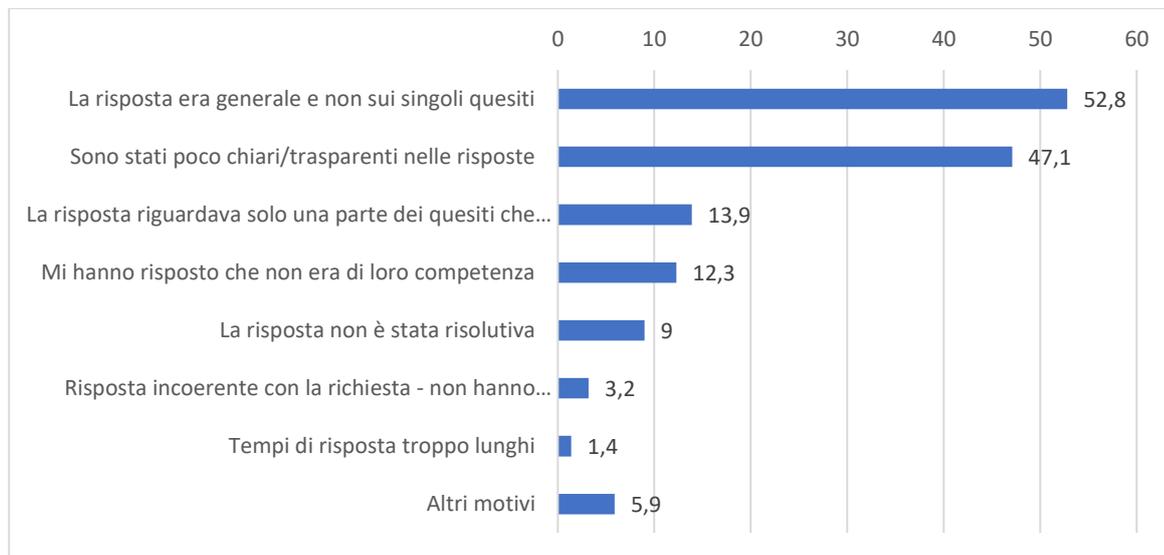
La soddisfazione per le risposte ricevute alle richieste di informazione è decisamente più elevata di quella per le risposte ai reclami. Complessivamente il 75,7% degli intervistati si dichiara soddisfatto o abbastanza soddisfatto della risposta ricevuta, gli insoddisfatti sono invece il 24,3% del totale e fra di essi i gravemente insoddisfatti sono solo il 7%. Diversamente da quanto emerso dall'indagine reclami il livello di soddisfazione è più elevato per i delegati che per i clienti diretti, ma le due posizioni sono meno distanti (tabella 2.8).

Tab. 2.8- Soddisfazione generale complessiva e per ruolo dell'intervistato con riferimento alle risposte alle richieste di informazione - 2018

Grado di soddisfazione	Il cliente che ha presentato la richiesta %	Un delegato %	Totale %
Totalmente soddisfacente	40,0	38,5	39,5
Abbastanza soddisfacente	35,4	37,7	36,2
SODDISFATTI	75,4	76,2	75,7
Insoddisfacente	17,0	16,1	16,6
Gravemente insoddisfacente	7,6	7,7	7,7
INSODDISFATTI	24,6	23,8	24,3

Ai soli clienti insoddisfatti sono stati richiesti i principali motivi di insoddisfazione e potevano indicarne più di uno.

Fig 2.22 Motivi di insoddisfazione (risposte multiple) (valori %)



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

Nel 52,8% dei casi i clienti hanno risposto che la loro insoddisfazione dipendeva dal fatto che il venditore aveva risposto in termini generali e non sui singoli quesiti, nel 47,1% perché era stato poco chiaro e trasparente. Altri motivi di insoddisfazione emersi sono la non esaustività della risposta (il 13,9% dei clienti hanno dichiarato che la risposta riguardava solo una parte del reclamo e il 12,3% che la responsabilità di fornire indicazioni veniva attribuita a terzi), non risolutività della risposta (9%) e la non coerenza della risposta con il quesito formulato.

I fattori di qualità e la soddisfazione

Come per l'indagine reclami, continuando nell'intervista, sono stati sottoposti al cliente 3 fattori di qualità rispetto ai quali esprimere un giudizio di "migliore", "adeguato" o "peggiore" in relazione alle proprie aspettative con riferimento alla risposta ricevuta. Il fattore rispetto al quale si verificano i più bassi livelli di soddisfazione è la "risolutività della risposta" che fa registrare un 26,3% di insoddisfazione.

Tab. 2.9 Soddisfazione e insoddisfazione relativa ai singoli fattori della qualità della risposta 2018 (valori %)

Fattori di qualità della risposta	Soddisfatti	Insoddisfatti
Comprensibilità e chiarezza nel linguaggio utilizzato nella risposta	93,3	6,7
La precisione e completezza dei riferimenti ai utilizzati per argomentare la risposta	84,3	15,6
Risolutività della risposta	73,6	26,3

Infine, per quanto riguarda gli specifici fattori di qualità della risposta, nel dettaglio è risultato che per una parte di coloro che hanno chiesto informazioni per una fatturazione (289 casi) il dettaglio e la chiarezza della risposta è risultata peggiore delle aspettative nel 66,6% dei casi; analogamente per una parte di coloro che hanno inoltrato una richiesta con a tema il mercato (48 casi) la chiarezza e l'eshaustività delle informazioni ricevute sono state peggiori delle aspettative nel 78,6% dei casi; così come per chi ha inoltrato una richiesta di informazione sui contratti (194 casi) la completezza delle informazioni ricevute riguardanti la richiesta è risultata peggiore nel 66% dei casi.

Per valutare ancor meglio il grado di soddisfazione/insoddisfazione del cliente intervistato circa la qualità della risposta ricevuta, è stato richiesto di indicare i due fattori ritenuti più importanti per ottenere una risposta soddisfacente. Dalla tabella 2.10 emerge che la soddisfazione del cliente è legata prioritariamente alla risolutività della risposta e pertanto il peso di tale fattore incide per il 58,1% nel calcolo dell'ICS del 2018.

Tab. 2.10 Pesì attribuiti ai clienti ai fattori della qualità della risposta 2017-2018

Fattori	Importanza dichiarata per i fattori	pesi 2018%
Risolutività della risposta	67,3	58,1
Comprensibilità e chiarezza nel linguaggio utilizzato nella risposta	26,5	22,8
La precisione e completezza dei riferimenti utilizzati per argomentare la risposta	22,1	19,1

Indice di soddisfazione

Anche per le richieste di informazione è stato calcolato un **indice sintetico di soddisfazione - Customer Satisfaction Index - ICS** che rappresenta la media ponderata degli indici di soddisfazione dei clienti sui 3 fattori specifici di qualità sottoposti al giudizio dei clienti, assegnando un peso per ciascuno dei fattori in base ai giudizi di importanza espressi dai clienti attraverso una domanda esplicita.

L'ICS relativo all'intero campione di indagine è pari a 80,21 su 100, valore sensibilmente più alto rispetto ai reclami di 64,5 su 100 e non confrontabile con alcun valore per il 2017 poiché l'indagine pilota non ha interessato le risposte alle richieste di informazione. Sotto questo profilo questa prima rilevazione riferita alla qualità delle risposte alle richieste di informazioni può essere considerato una indagine pilota.

L'indice ICS analizzato considerando separatamente le risposte dei clienti da quelle dei delegati "professionisti" conferma un diverso grado di soddisfazione; i primi registrano 79,9 (leggermente inferiore alla media complessiva del campione), mentre i delegati professionisti 80,7 (leggermente superiore alla media).

TERZA SEZIONE – MONITORAGGIO DELLE CONTROVERSIE

Questa terza sezione del Rapporto illustra le attività di supporto e tutela del singolo cliente nella fase in cui ricerca una informazione o deve risolvere un problema con il proprio fornitore ed in particolare rendiconta l'attività dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) e del Servizio Conciliazione (di seguito: Servizio). Un paragrafo è anche dedicato ad illustrare l'operato degli organismi di conciliazione diversi dal Servizio autorizzati dall'Autorità e iscritti ad un apposito elenco.

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

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

Le funzioni prefigurate sono svolte a partire dal 1° gennaio 2017 dallo Sportello e dal Servizio e sono disciplinate rispettivamente dal Regolamento e dal Testo Integrato Conciliazione²³ (di seguito: TICO). Le medesime funzioni sono state estese in forma transitoria agli utenti del servizio idrico integrato a partire dai primi mesi del 2018 e successivamente e agli utenti del servizio ambiente. A partire dal 1° gennaio 2018, inoltre, ai sensi della deliberazione 746/2017/R7com, al numero verde dello Sportello vanno indirizzati i clienti forniti in maggior tutela e dei clienti serviti in tutela gas che chiedessero informazioni ai loro esercenti il servizio di vendita sul superamento della tutela di prezzo, con riferimento al superamento della tutela di prezzo.

Questa sezione è riferita ai soli settori elettrico e gas.

Nel 2018 sono pervenute allo Sportello: 385.044 chiamate attraverso il Numero Verde 800.166.654; 27.045 richieste di informazioni di cui il 74,5% trattate all'interno di una procedura speciale informativa, 3.884 comunicazioni di clienti che lamentavano che la risposta fornita loro dal venditore era non soddisfacente o non pervenuta e che sono stati reindirizzati al Servizio e agli altri organismi di conciliazione; 7.247 procedure speciali risolutive e, tramite il Servizio, 10.705 richieste di conciliazione (tabella 3.1). Hanno fatto ricorso allo Sportello per richiedere informazioni non telefoniche, per utilizzare i servizi di *Smart Info* e *Smart Help* o per richiedere l'attivazione di una procedura conciliativa complessivamente 48.881 clienti finali (il 12,8% in più rispetto al 2017) di cui il 77% domestici e il 23% non domestici.

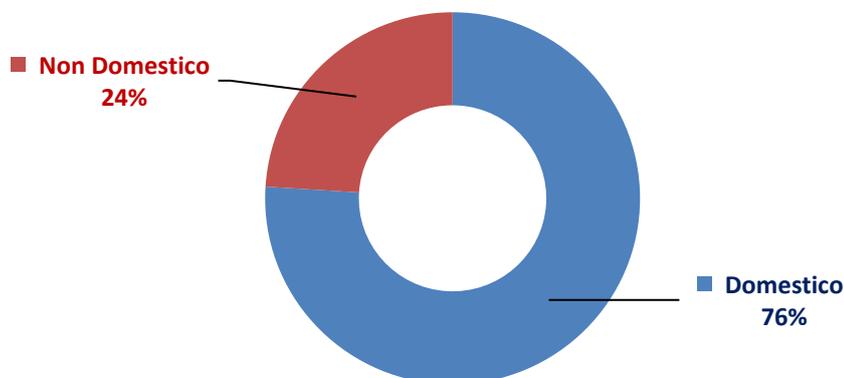
²³ Deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e s.m.i.

Tab. 3.1 – Sportello: volumi in ingresso anno 2018

		2018	
		Tot. Chiamate gestite	Media gg
Contact Center		385.044	1.534
		Totale Richieste	Media gg
Informazione		27.045	109
	<i>- di cui Procedure Speciali Informative</i>	20.159	80
	<i>- di cui Richieste Informazioni semplici</i>	4.852	19
	<i>- di cui Richieste Informazioni complesse</i>	1.743	7
	<i>- di cui Non Competenze</i>	291	1
		Tot. Reclami 2° istanza ricevuti	Media gg
Controversie da reindirizzare		3.884	15
		Tot. Domande	Media gg
Servizio Conciliazione		10.705	42
		Totale Richieste	Media gg
Procedure Speciali Risolutive		7.247	29
		Totale Richieste	Media gg
Altre Attività		43	-
	<i>- di cui Segnalazioni</i>	4	-
	<i>- di cui Help Desk</i>	39	-

Fonte: elaborazione Sportello

Fig. 3.1 – Sportello: tipologia cliente anno 2018

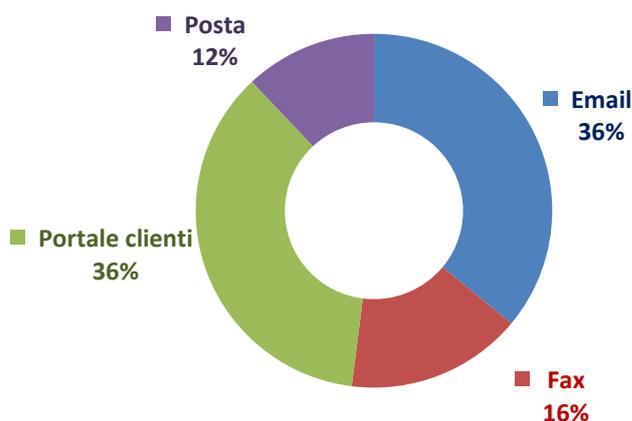


Fonte: elaborazione Sportello

In questo anno si è assistito ad un significativo cambiamento nelle modalità di contatto scelte dai clienti per avanzare le loro richieste allo Sportello ed in particolare si segnala un ricorso più esteso al Portale clienti (www.sportelloperilconsumatore.it) appositamente reso disponibile nel sito web dello Sportello per facilitare i contatti; quest'ultimo è stato utilizzato dal 36% degli utenti dei servizi dello Sportello contro il 20% del 2017.

Tale più esteso utilizzo è da attribuire sia a quanti si relazionano direttamente con lo Sportello (clienti diretti il cui peso nell'utilizzo del portale è passato dal 20% al 34%), sia ai soggetti delegati dai clienti stessi che hanno utilizzato il portale nel 41% dei casi (erano il 18% nel 2017), dando seguito alle sollecitazioni dello Sportello che ricorda puntualmente a delegati professionali e clienti non domestici che, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento, il Portale è la modalità attraverso cui veicolare le proprie istanze.

Fig.3.2 Modalità di contatto utilizzate



Fonte: elaborazione Sportello

L'incrementato utilizzo del Portale, che attraverso l'apposita modulistica guida il cliente/delegato nella compilazione delle informazioni fondamentali e suggerisce la documentazione da allegare, non ha tuttavia ancora inciso in modo significativo sulla quota dei fascicoli incompleti per cui si rende necessario acquisire presso il cliente ulteriore documentazione. In modo del tutto analogo a quanto già riscontrato nel 2017, lo Sportello ha dovuto richiedere integrazione documentale nel 24% dei casi diversi da quelli trattati in procedura conciliativa e solo nel 28% dei casi i clienti sollecitati hanno fatto pervenire la necessaria documentazione. I fascicoli non integrati sono stati archiviati.

Il Contact Center e la gestione delle informazioni

Nel 2018 il *Numero Verde* con le 385.044 chiamate pervenute ha fatto registrare un incremento del 6,3% del traffico telefonico rispetto a quello del 2017 con riferimento ai soli settori elettrico e gas e ha assicurato livelli di servizio migliorativi rispetto agli standard fissati dall'Autorità per la qualità dei servizi telefonici e anche rispetto ai livelli medi fatti registrare dalle imprese con più di 50.000 clienti finali²⁴ (tabella 3.2) fa eccezione l'indicatore tempo medio di attesa che risulta migliorato rispetto all'anno precedente, ma sempre superiore a quello fatto registrare dalle maggiori imprese.

Il *Numero Verde* è accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da rete mobile e nel 2018 si è assistito ad un ulteriore spostamento degli utenti del servizio verso la rete mobile: per la prima volta la maggior parte delle chiamate è arrivata da rete mobile: solo il 44,7% delle chiamate ricevute in orario di servizio (8,30 -18,30) è pervenuto infatti da rete fissa (era il 51% nel 2017), mentre il 55,3% del traffico è attribuibile a rete mobile.

Infine, il 54,2% di quanti hanno utilizzato il servizio ha espresso un giudizio sul servizio ottenuto, nel 83,8% giudicandolo buono e nell'11,7% dei casi sufficiente; soltanto il 4,5% degli utilizzatori ha lasciato un giudizio negativo.

Tab. 3.2 – Livelli di servizio del call center (2018)

standard	Standard generale	Media imprese con almeno 50.000 clienti finali	Sportello
Accessibilità del servizio	95%	99,9%	100%
Tempo medio di attesa - TMA	180 secondi	79,53 secondi	131 secondi
Livello di servizio	85%	94,5%	95,9%

Fonte: elaborazione Sportello

Gli argomenti delle richieste telefoniche

I principali argomenti che sono stati oggetto di un contatto telefonico sono stati: il bonus sociale elettrico e/o gas (42,1%), un aiuto per individuare lo strumento di tutela da utilizzare per risolvere una problematica (21,3%), richieste di chiarimenti sulla regolazione (14,3%). Nel 4,6% dei casi infine i clienti elettrici e/o gas hanno contattato lo Sportello per avere informazioni sulle offerte contrattuali definite dall'Autorità per consentire un passaggio più graduale e consapevole al mercato (Tutela simile e offerte PLACET) o sul Portale

²⁴ Si veda il Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici 2017.

offerte luce e gas (5,6%), divenuto operativo a partire dal 1° luglio 2018 ed inizialmente limitato alle sole offerte PLACET.

Tab. 3.3 – Numero Verde Sportello: chiamate in ingresso anno 2018

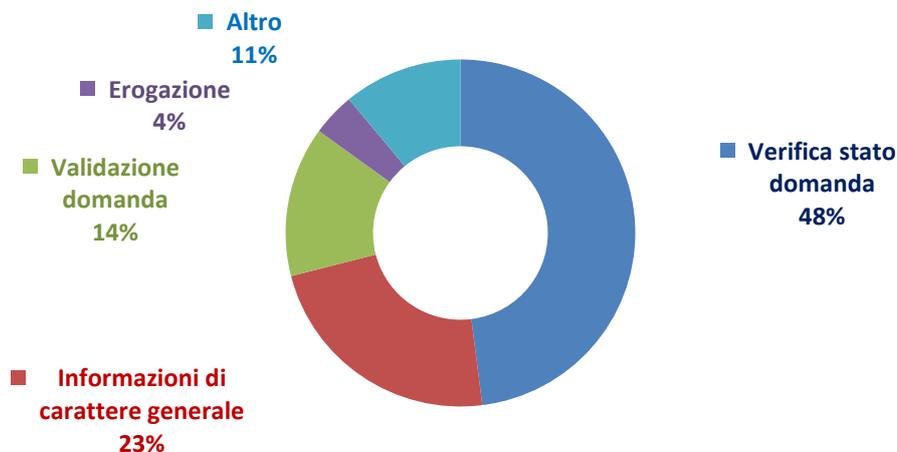
	2018		
	Tot. Mese	Media gg	%
	TOTALE CHIAMATE MESE	385.044	1.540
Bonus Sociale ELETTRICO	109.090	436	28,3
Bonus sociale GAS	53.100	212	13,8
Modalità risoluzione controversie	82.117	329	21,3
Diritti e regolazione	55.012	221	14,3
Pratiche presso Sportello	46.528	193	12,1
Tutela SIMILE	17.782	71	4,6
Portale Offerte Luce e Gas	21.415	86	5,6
Totale Bonus	161.190	713	42,1
Totale Altri argomenti	225.822	900	57,9

Fonte: elaborazione Sportello

Con riferimento al bonus elettrico e gas, il 48% delle chiamate ha riguardato richieste sullo stato di lavorazione della domanda di accesso o rinnovo all'agevolazione, mentre un altro 18% ha riguardato presunti ritardi dei distributori e venditori nelle procedure di conferma ed erogazione del bonus stesso²⁵. Solo un 23% delle chiamate sono connesse ad una richiesta di informazione più generale sullo strumento. Chi ha selezionato l'opzione "bonus sociale" nell'IVR del call center dello Sportello si è caratterizzato dunque, come già rilevato nel 2017, prevalentemente per essere un soggetto già titolare di bonus.

²⁵ Il bonus sociale elettrico e/o gas è una misura a tutela delle famiglie in condizioni di disagio economico; il bonus elettrico può essere richiesto anche nel caso in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Il Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e gas (TIBEG), Allegato A alla deliberazione 402/2013/R/com.

Fig. 3.3 – Numero Verde: sub-argomenti chiamate Bonus anno 2018



Fonte: elaborazione Sportello

Seconda voce per importanza dopo il bonus come oggetto delle chiamate al call center si conferma quella relativa alle modalità di risoluzione delle controversie. Molti clienti hanno ancora l'esigenza di informarsi sugli strumenti messi a loro disposizione per risolvere eventuali problematiche che riscontrassero nel corso del rapporto contrattuale con il venditore o per attivare le procedure di risoluzione più efficaci a fronte di problematiche non risolte dopo il primo contatto diretto con il venditore. La consapevolezza dei propri diritti e la conoscenza degli strumenti per tutelarli non sono infatti molto diffuse, come emerge anche dall'indagine demoscopica di cui alla Seconda Sezione di questo Rapporto.

Va infine rilevato che i clienti finali hanno iniziato a contattare il call center dello Sportello per avere più informazioni sul Portale offerte; i quesiti più frequenti in questo caso hanno riguardato le caratteristiche del portale e le sue modalità di funzionamento e consultazione in linea con gli specifici compiti informativi assegnati allo Sportello²⁶ in relazione allo strumento.

Le richieste scritte di informazione

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

Nel complesso lo Sportello ha ricevuto 6.595 richieste di informazioni (42% in più rispetto al 2017), facendo registrare un incremento di quelle classificate come semplici che passano dal 54,3% al 74,4% del totale.

In particolare, le richieste di informazione semplici, classificate coerentemente con gli obblighi imposti anche ai venditori e ai distributori sulla base della tabella 5 del TIQV, hanno riguardato per il 34,8% delucidazioni

²⁶ Deliberazione 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com.

sulla fatturazione (di cui il 59,7% su consumi stimati errati), per il 19,1% su argomenti inerenti il funzionamento del mercato (di cui il 39,8% su presunti contratti non richiesti), per il 12,4% su aspetti attinenti la morosità e la sospensione della fornitura e per il 10,1% temi legati alle problematiche contrattuali prime fra tutti “vulture e subentri”.

Rispetto agli argomenti delle richieste di informazioni pervenute ai venditori (fig.1.7) i clienti che si sono rivolti allo Sportello, fermo restando il prevalente interesse per la fatturazione, appaiono relativamente più interessati ai temi afferenti il funzionamento del mercato e la morosità e meno agli aspetti meramente contrattuali.

Le richieste di informazione complesse si sono concentrate maggiormente, come già avvenuto nel 2017, sulle voci fatturazione (32,5%) mercato (28,2%) e qualità tecnica (20,9%). Fra le richieste pervenute relative al “funzionamento del mercato” va segnalata la relativa rilevanza del sub argomento “presunti contratti non richiesti” (426 casi pari all’86,5% del totale delle richieste relative a questo argomento) e fra le problematiche relative alla qualità tecnica prevalgono le richieste di chiarimenti in tema di costi e tempi di esecuzione di lavori semplici o complessi in carico ai distributori di energia elettrica e gas (308 casi pari all’84,5% del totale delle richieste relative a questo argomento) (tabella 3.4).

Tab. 3.4 – Richieste di informazioni semplici e complesse: argomenti e sub argomenti (2018)

Argomento/SubArgomento	Semplici		Complesse	
	Totale	% vs Tot	Totale	% vs Tot
Fatturazione	1.688	34,8%	568	32,5%
Consumi stimati errati	1.008	59,7%	246	43,5%
Ricalcoli	298	17,7%	142	25,0%
Periodicità e fattura di chiusura	82	4,9%	96	16,9%
Pagamenti e rimborsi	78	4,6%	26	4,5%
Sisma	48	2,8%	2	0,3%
Autolettura (uso della)	13	0,8%	7	1,2%
Altro	161	9,5%	49	8,6%
Mercato	927	19,1%	492	28,2%
Presunti contratti non richiesti	369	39,8%	426	86,5%
Cambio Fornitore	331	35,7%	66	13,5%
Doppia Fatturazione	6	0,7%		
Condizioni economiche nuovi contratti	1	0,1%		
Altro	220	23,7%		
Morosità e Sospensione	603	12,4%	66	3,7%
Morosità	413	68,5%	18	27,3%
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	117	19,4%		
Sospensione e riattivazione	55	9,1%	48	72,7%
Altro	18	3,0%		
Contratti	491	10,1%	135	7,7%
Vulture e subentri	183	37,3%	59	43,9%
Recesso	117	23,8%	62	45,9%
Modifiche unilaterali	62	12,6%	7	5,1%
Altro	129	26,3%	7	5,1%
Conessioni, lavori e qualità tecnica	369	7,6%	365	20,9%
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	308	83,5%	308	84,5%
Continuità	33	8,9%	42	11,5%

Sicurezza	15	4,1%	2	0,5%
Valori della tensione/pressione	13	3,5%	13	3,5%
Misura	153	3,2%	71	4,0%
Cambio misuratore	74	48,4%	12	16,9%
Verifica e ricostruzioni	73	47,7%	59	83,1%
Mancate letture	6	3,9%		
Qualità commerciale	91	1,9%	32	1,8%
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	55	60,4%	3	9,3%
Indennizzi	32	35,2%	6	18,9%
Altro	4	4,4%	23	71,8%
Bonus sociale	65	1,3%		
Erogazioni	4	6,2%		
Altro	61	93,8%		
Prosumer	53	1,1%	9	0,5%
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	17	32,1%	4	44,5%
Consumi stimati errati	11	20,7%	1	11,1%
Scambio sul posto	4	7,5%		
Volture e subentri	3	5,7%		
Pagamenti e rimborsi	2	3,8%	1	11,1%
Altro	16	30,2%	3	33,3%
Altro	412	8,5%	5	0,2%
Danni	17	4,1		
Risoluzione controversie	222	53,8%		
Tutela SIMILE - Procedura e Tempi	30	7,2%		
Altro	144	34,9%	5	100,0%
TOTALE	4.852	100%	1.743	100%

Fonte: elaborazione Sportello

Le Procedure Speciali Informative (SMART Info)

Il nuovo servizio delle procedure speciali informative (di seguito: *Smart Info*) disponibile dal 1° gennaio 2017, nel corso del 2018 ha fatto registrare una crescita considerevole (+ 77% di richieste rispetto al 2017) trainata principalmente dalle voci “venditore a cui richiedere una voltura” e “nominativo attuale venditore/data di switching”: stabile invece il numero delle richieste relative al reperimento delle informazioni sul fornitore che si è avvalso della possibilità di recuperare parte del proprio credito, attraverso la richiesta di un indennizzo (il cosiddetto C^{MOR})²⁷ fatturato dal nuovo venditore.

In particolare, lo Sportello ha ricevuto:

²⁷ In base alla regolazione vigente ed applicabile fino al 31 dicembre 2017, C^{MOR} è un indennizzo che può essere riconosciuto all’ercente la vendita uscente nel caso in cui il cliente finale di energia elettrica in bassa tensione si sia reso inadempiente per il pagamento del credito, relativo a consumi e oneri relativi agli ultimi tre mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello switching. A tutela del cliente finale, la richiesta di indennizzo può essere presentata al Gestore del Sistema Indennitario qualora ricorrano le seguenti condizioni: avvenuta costituzione in mora del cliente, con preavviso relativo all’eventuale applicazione del C^{MOR} in caso di inadempimento; mancato pagamento entro i termini previsti nella costituzione in mora; assolvimento da parte del venditore uscente degli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale; avvenuta risposta nei termini a richiesta di rettifica di fatturazione o a reclamo relativo ai corrispettivi per cui è stato richiesto il C^{MOR} e riconoscimento dell’indennizzo per ritardo nella risposta ove dovuto; credito non derivante da corrispettivi per ricostruzione dei consumi eseguita in seguito al malfunzionamento del gruppo di misura. Se la richiesta è accolta dal Gestore del Sistema Indennitario, l’indennizzo, commisurato alla spesa di due mesi, è applicato in bolletta dall’ercente entrante.

1. 9.244 richieste (+ 82% rispetto al 2017) di clienti che desideravano conoscere il venditore a cui richiedere la voltura su un punto di prelievo o di riconsegna di cui ignoravano i riferimenti contrattuali relativi ai precedenti intestatari e al venditore stesso. Delle 9.244 richieste, il 65% hanno riguardato il settore elettrico e il 26,7% il settore gas; il restante 8,3% ha ricompreso entrambi i settori;
2. 7.715 richieste (+ 138% rispetto al 2017) di clienti che volevano informazioni sul loro attuale venditore (78,3% elettrici, 15,7% gas, 6% elettrici e gas). La procedura è pensata per i clienti che non ritengono di avere informazioni certe sul buon esito di contratti conclusi con un venditore e/o sulla data di attivazione del nuovo contratto o per clienti che hanno avuto notizia di uno *switch-out* dal loro fornitore, ma non ritengono di aver concluso alcun nuovo contratto e/o riscontrano il mancato ricevimento di bollette dal fornitore abituale o dal nuovo. Per accedere all'informazione il cliente deve dimostrare di essere il titolare di un punto di prelievo e/o riconsegna.

Per entrambe le fattispecie descritte al punto 1 e 2 lo Sportello, consultando il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), è stato in grado di fornire la risposta al quesito richiesto in un massimo di rispettivamente 5 (erano 6 nel 2017) e 4 giorni lavorativi. Nei casi più complessi, ad esempio ove abbia rilevato disallineamenti fra quanto contenuto nel SII e quanto comunicato dal cliente, lo Sportello, ha richiesto approfondimenti ulteriori al SII, sempre rispettando le tempistiche previste.

Fanno registrare un lieve incremento del 3,6% rispetto all'anno precedente le richieste dei clienti del settore elettrico volte a conoscere la controparte commerciale che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR}. Lo Sportello, mediante la consultazione del Sistema Informativo del Gestore del Sistema Indennitario (SIND), verifica le informazioni relative al nominativo dell'esercente la vendita uscente richiedente l'indennizzo, al valore del credito vantato dal richiedente e dell'indennizzo, all'eventuale stato di annullamento o sospensione della richiesta di indennizzo. Nel corso del 2018 i venditori interessati da queste richieste sono stati 77.

Tab. 3.5 – SMART Info (2018)

	Totale Richieste	gg.lav. del.383/16	gg.lav. effettivi Sportello
Proc. Speciali informative	20.159		
- di cui Venditore a cui chiedere la voltura	9.244	10	5
- di cui Richieste Informazioni C ^{MOR}	3.200	10	5
- di cui Nominativo attuale esercente/Data switching	7.715	5	4

Fonte: elaborazione Sportello

Reclami reindirizzati al Servizio Conciliazione

Nel 2018 sono stati reindirizzati al Servizio 3.844 clienti che hanno erroneamente presentato un reclamo di seconda istanza allo Sportello e di questi solo il 15% si è poi effettivamente rivolto al Servizio Conciliazione.

Inoltre, in tutte le risposte a richieste di informazioni complesse lo Sportello ha sempre fornito anche indicazioni su quali strumenti attivare qualora la controversia non avesse trovato una soluzione nel rapporto diretto fra il cliente ed il proprio fornitore.

Ricomprensando fra i clienti che potenzialmente avrebbero potuto far ricorso alla conciliazione anche coloro che hanno presentato richieste di informazioni complesse è interessante evidenziare che la percentuale di reindirizzamento con successo per questa tipologia di cliente si attesta al 13%, ma migliora il rapporto tra pratiche

presentate e pratiche ammissibili che passa dal 74% al 79%. Le informazioni fornite in sede di risposta alla richiesta di informazione complessa sembrerebbero dunque aver consentito al cliente finale di presentare una domanda di conciliazione più completa.

Non si hanno informazioni sul numero di clienti che, in seguito alla comunicazione dello Sportello, si è rivolto ad altri organismi conciliativi (tabella 3.6).

Tab. 3.6– Sportello: richieste reindirizzate (2018)

	Reclami di 2 istanza	R,info complesse	Totale
N. pratiche reindirizzate	3.844	1.743	5.587
Passaggi al Servizio Conciliazione	588	244	832
% Passaggi al Servizio Conciliazione	15%	13%	14%%
di cui Pratiche ammissibili	434	177	611
% pratiche ammissibili	74%	79%	76,5%

Fonte: elaborazione Sportello

Con riferimento alle sole pratiche attinenti reclami di seconda istanza reindirizzati, il 67% dei clienti che non si sono rivolti al Servizio a seguito dell'invito dello Sportello, è domestico, il 23% non domestico, mentre per la quota restante non è stata fornita dal cliente alcuna informazione in sede di richiesta.

Tali clienti hanno contattato lo Sportello per il 44% tramite posta, il 30% via e-mail, il 20% via Portale Clienti ed il restante 6% tramite fax, mentre le problematiche presentate hanno riguardato per il 38% la fatturazione, per il 17% la qualità tecnica, per il 14% mercato, per il 9% la morosità.

Le procedure speciali risolutive (SMART Help)

Le procedure speciali risolutive (*SMART Help*) consentono al cliente di risolvere una problematica circoscritta senza ricorrere al Servizio Conciliazione e, in quanto tali, sono in deroga all'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione prima di andare in giudizio²⁸. Resta salvo che, qualora a valle della procedura emerga anche un profilo riconducibile al danno per questo profilo specifico, il cliente può comunque ricorrere ad una

²⁸ Si veda l'art.2 comma 2 , lettera d) del Regolamento.

procedura conciliativa che lo contempra. Lo Sportello nel gestire le procedure speciali risolutive in analogia a quanto avviene per quelle informative ricorre al SII, al SIND o al Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGate) ²⁹.

Dal 1° gennaio 2017 sono operative 5 procedure speciali risolutive nell'ambito delle quali sono stati gestiti nel corso del 2018, 7.247 casi (-15% rispetto al 2017), di norma nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione (tabella 3.8). Nel 86% dei casi l'accesso a tali procedure è avvenuto da parte dei clienti finali in prevalenza senza la necessità di ricorrere all'intermediazione di un delegato.

Tab. 3.7 – SMART Help: livelli di servizio - 2018 (giorni lavorativi)

Proc. Speciali RISOLUTIVE	Livelli servizio Sportello	Giorni effettivi Sportello	Livelli servizio Venditori	Giorni effettivi Venditori	Tempistica gestione complessiva
- bonus	10	6	20	12	18
- ritorno al precedente fornitore	10	5			5
- doppia fatturazione	10	5	10	10	15
- mancata erogazione indennizzo	10	6	10	10	16

Fonte: elaborazione Sportello

Tab. 3.8 – SMART Help: volumi (2018)

	Tot. 2018	
Proc. Speciali risolutive	7.247	100
- di cui Bonus	6.280	86,6
- di cui Reclami C ^{MOR} BIS	686	9,5
- di cui Ritorno al precedente fornitore	128	1,8
- di cui Doppia Fatturazione	148	2,0
- di cui Mancata erogazione indennizzo	5	0,1

Fonte: elaborazione Sportello

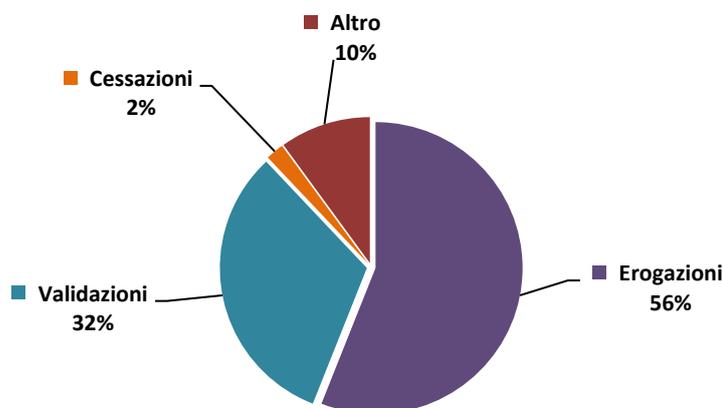
Si conferma come principale argomento trattato in *SMART Help*, il Bonus sociale con 6.280 casi pervenuti nel corso del 2018 (-9,6% rispetto al 2017), di cui il 33,6% riferiti al bonus elettrico, il 57,3% al bonus gas ed il restante 9,1% a casi che riguardavano entrambi i bonus. Va qui ricordato che per il 2018 la platea di riferimento è stata costituita da circa 800.000 famiglie con un contratto di energia elettrica e 520.000 famiglie con un contratto gas e che nel 65% circa dei casi le famiglie interessate usufruivano di entrambi i bonus.

La procedura di riconoscimento del bonus sociale comprende diversi passaggi a cui fanno capo operatori diversi (il Comune/CAF che in presenza dei requisiti di vulnerabilità economica e/o fisica ammette la domanda, il distributore che la valida qualora al cliente vulnerabile sia associata una fornitura, il venditore che eroga il bonus in bolletta) e non è sempre facile per il cliente finale comprendere in quale punto della procedura

²⁹ E' il sistema informativo che gestisce lo scambio di informazioni fra Comuni e distributori di energia elettrica e gas (e dal 2018 anche dei gestori del servizio idrico) ai fine di consentire l'erogazione del bonus sociale elettrico, gas (e idrico).

possa essersi generato il disservizio. SGAt traccia le cause di mancata ammissione da parte del Comune e mancata validazione da parte del distributore e le comunica al cliente interessato rendendole anche disponibili su un apposito portale dedicato ai beneficiari di bonus, non è tuttavia in grado di mappare il comportamento dei venditori in fase di erogazione. A questo riguardo la tempistica di erogazione delle agevolazioni rappresenta ancora la principale causa di reclamo da parte dei clienti finali (56% dei casi), seguita da ritardi nella validazione della domanda da parte del distributore (32% dei casi), mentre la restante parte dei casi trattati in procedura ha riguardato problemi legati alla cessazione dell'agevolazione (2%) e alla mancata ammissione della domanda di bonus da parte dei Comuni. Nei casi in cui il cliente lamenti il rifiuto del Comune di residenza ad ammettere la domanda di bonus, lo Sportello trasferisce il reclamo direttamente al Comune perché provveda a fornire le informazioni al soggetto interessato.

Fig.3.4 – Bonus: sub-argomenti chiamate Bonus anno 2018



Fonte: elaborazione Sportello

E' utile ricordare che nel caso della procedura speciale bonus, se pure di norma è richiesto il preventivo reclamo al fornitore interessato, l'assenza del reclamo non ostacola l'avvio della procedura, questa eccezione è stata prevista tenuto conto della complessità della procedura di erogazione del bonus già illustrata. Il prevalente mancato ricorso al reclamo preventivo appare evidente ponendo in relazioni i 6.280 casi registrati in procedura speciale dallo Sportello con il totale dei casi dichiarati per il medesimo argomento dai venditori (1.700) e dai distributori (circa 700 casi),

Nel 2018 i distributori interessati allo Smart HELP bonus sono stati 105 e i venditori 138.

Il secondo argomento che è stato maggiormente oggetto di procedura speciale ha riguardato il corrispettivo C^{MOR} in 686 casi (- 8,3% rispetto al 2017) infatti i clienti elettrici sono ricorsi allo *SMART Help* per errori di addebito C^{MOR} da parte del venditore entrante, richieste di addebito del C^{MOR} in assenza di requisiti previsti dalla regolazione da parte del venditore uscente, mancato annullamento del C^{MOR} a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria da parte del cliente. Nell'ambito di tali reclami, i volumi maggiori hanno riguardato gli errori nell'addebito del C^{MOR} da parte dell' esercente entrante (52%); la procedura speciale risulta particolarmente efficace in questo caso a fronte della consultazione del SIND, infatti le incongruità nell'indennizzo fatturato dall' esercente la vendita entrante risultano evidenti, nella maggior parte dei casi, dal solo raffronto tra i dati presenti sul SIND e i dati rilevati dalla bolletta fornita dal cliente finale allo Sportello.

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

I venditori elettrici interessati alla *Smart help* C^{MOR} sono stati 54.

La procedura "Ritorno al precedente fornitore" viene attivata a fronte di controversie nelle quali il cliente lamenta che le modalità di conferma di un nuovo contratto non sono state conformi alle misure previste nel Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV)³⁰. Rientrano in tale procedura i reclami presentati dai clienti domestici e non domestici avverso i venditori che hanno volontariamente aderito alla procedura ripristinatoria predisposta dall'Autorità.

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

Il totale dei casi trattati all'interno di questa procedura nel 2018 è stato di 128 (- 82% rispetto al 2017).

Nella procedura denominata "Doppia Fatturazione" sono rientrati 148 casi (- 19% rispetto al 2017) La procedura è costruita per trattare solo i casi in cui il venditore non ha provveduto alle rettifiche dovute nelle tempistiche stabilite dall'Autorità (art.15.del TIQV). In questi casi lo Sportello può individuare con certezza il venditore che deve provvedere alla rettifica sulla base dei dati presenti nel SII. Tutti i 148 casi gestiti in procedura sono stati risolti con esito positivo: i venditori hanno provveduto ad effettuare le rettifiche e a corrispondere gli indennizzi.

La ridotta numerosità delle richieste relative a questa procedura è da mettere in relazione anche al progressivo venir meno di questa fattispecie certificata anche dai dati complessivi della qualità che per il 2018 rilevano solo 3,384 casi di rettifiche di doppia fatturazione (tabella 1.6) con una riduzione complessiva del 41,6% rispetto al 2017. Tali andamenti possono essere anche posti in relazione con l'entrata a regime delle procedure di switching attraverso il SII sia per l'elettrico che per il gas che hanno reso più veloce e trasparente l'intero processo.

Con riferimento alle pratiche di attivazione di procedure speciali risolutive, lo Sportello ha registrato 98 casi di risposta tardiva, pari all'1,3% delle richieste complessive, in diminuzione del 29% rispetto al 2017. Il 95% delle risposte tardive ha riguardato la procedura speciale bonus. Si registrano infine 7 casi di mancata risposta tutti concentrati nella procedura C^{MOR} bis (1% dei casi trattati), 6 di tali casi hanno comunque trovato una composizione (5 per adempimento tardivo, 1 per comunicazione tardiva) e solo 1 è stato segnalato all'Autorità per i seguiti di competenza.

³⁰ Allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

Help desk Associazioni e Segnalazioni

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

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

Nel 2018 lo Sportello ha ricevuto 41 richieste Help Desk a fronte di 50 utenti abilitati al Portale Unico.

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

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

Il TICO vigente alla data di pubblicazione del presente Rapporto è stato interessato da interventi di ulteriore efficientamento e da chiarimenti applicativi formulati dall'Autorità con la deliberazione 28 giugno 2018, 355/2018/R/com, con efficacia dall'1° gennaio 2019. In particolare, per i settori energetici:

- dall'ambito di applicazione è stato escluso il cliente finale multisito con almeno un punto di prelievo o riconsegna non connesso in bassa tensione, media tensione o bassa pressione;
- riguardo alle tempistiche per l'attivazione della procedura, il termine minimo decorrente dall'invio del reclamo all'operatore (in caso di mancata risposta) è stato ridotto da 50 a 40 giorni solari e il termine lungo di un anno dal medesimo invio è stato abrogato;
- in tema di ausilio tecnico del distributore, è stata prevista la facoltà del venditore di richiedere tale convocazione entro il decimo giorno antecedente al primo incontro, oltre che nel corso del medesimo primo incontro; inoltre, il venditore può formulare preventivamente i quesiti oggetto di ausilio tecnico e il distributore, concordemente con l'attivante, può sottoscrivere l'eventuale accordo a chiusura di procedura, pur non essendo formalmente parte convenuta, assumendo specifici obblighi nei confronti del cliente finale;
- la disciplina "abbreviata" (dimezzamento del termine per la fissazione del primo incontro e rinvio non consentito), già in essere per i clienti finali che lamentano la sospensione della fornitura, trova applicazione anche per i casi in cui il cliente, a valle di un reclamo scritto, abbia ricevuto comunicazione del venditore di costituzione in mora contenente il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura, previa eventuale riduzione della potenza disponibile;
- la possibilità di richiedere un rinvio non solo con riferimento al primo incontro ma anche agli eventuali incontri di aggiornamento, fermo restando che tale facoltà è concessa a ciascuna parte e al distributore quale ausilio tecnico per una sola volta nel corso dell'intera procedura (da formalizzare entro i due giorni antecedenti alla data dell'incontro).

Sul piano strettamente applicativo del provvedimento - oltre a una complessiva sistematizzazione del testo volta a facilitare la distinzione, all'interno del testo integrato, fra regole di portata generale e disciplina procedurale del Servizio Conciliazione - è stato esplicitato che l'attivante (cliente finale o suo delegato):

- in alternativa alla copia del reclamo, per attivare il Servizio Conciliazione, possa produrre la copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale;
- possa rinunciare all'esperimento del tentativo in qualunque momento della procedura, dandone comunicazione tempestiva al Servizio Conciliazione.

Dati e informazioni sull'andamento delle procedure presso il Servizio Conciliazione

Nel 2018, il Servizio Conciliazione ha ricevuto un totale di 11.034 domande, di cui 10.705 nei settori dell'energia e 329 nel settore idrico (dal 1° luglio 2018).

Concentrando l'analisi sulle 10.705 domande presentate dai clienti finali di energia elettrica e gas (inclusi i clienti *dual fuel* e i *prosumer*), il trend del 2018 risulta sostanzialmente in linea con il 2017³¹ (+ 1%). La media di domande/giorno si attesta a 42,3, sostanzialmente stabile rispetto alle 42,6 del 2017.

Anche nel 2018, le domande di conciliazione dei clienti finali hanno interessato principalmente i venditori (89%, in ribasso di 3 punti percentuali rispetto al 2017), per un totale di 190 esercenti (69% con più di 50.000 clienti serviti) contro i 155 del 2017. I distributori destinatari dell'11% di domande ammontano invece a 26 (2 in meno rispetto al 2017).

Nel 2018, anche in ragione di alcuni interventi sul modulo web volti a individuare con maggiore dettaglio la tipologia di attivante che agisce per conto di una persona giuridica, la categoria dei clienti finali che hanno presentato domande di conciliazione senza l'ausilio di un delegato ha fatto registrare il 36% di attivazioni, in aumento di 11 punti percentuali rispetto al 2017. Nel dettaglio, si tratta principalmente di clienti domestici (61%), ai quali si aggiungono i rappresentanti delle PMI (35%) e, in misura minore, gli amministratori di condominio (4%).

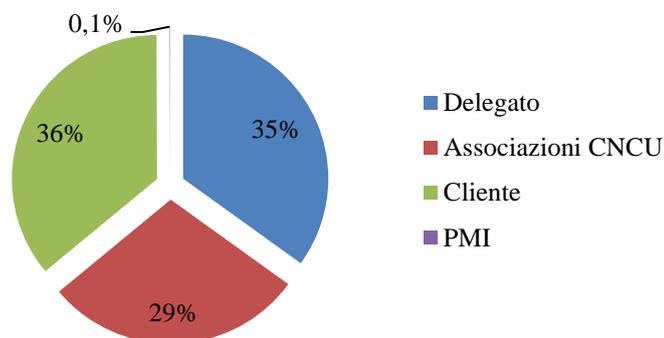
Alle associazioni dei consumatori è ascrivibile il 29% di domande, mentre agli altri delegati il 35%; per entrambe le tipologie, rispetto al 2017, si è assistito a una diminuzione del peso sul totale delle domande, pari a, rispettivamente, 3 e 8 punti percentuali. Fra i delegati diversi dalle associazioni dei consumatori, il 53% è riconducibile agli avvocati e il 37% a persone fisiche non identificabili con figure professionali.

Sommando la quota percentuale ascrivibile ai clienti "diretti" con quella relativa ai delegati diversi dalle associazioni e dagli avvocati, è possibile ricavare che il 49% delle domande totali è ascrivibile a persone fisiche non professionali (nel 2017 tale valore percentuale ammontava al 56%). In sostanza, un attivante su due è un cittadino comune che tenta la strada della conciliazione per risolvere un problema relativo alla fornitura di energia, a lui intestata oppure nella titolarità di un altro cliente finale.

Analizzando il dato relativo all'età degli attivanti, i clienti che attivano e svolgono la procedura in prima persona sono distribuiti principalmente nella fascia 39 - 43 anni; guardando al rapporto fra deleganti e delegati, invece, i primi sono concentrati nella fascia 53 - 58 anni, i secondi nella fascia 38 - 42 anni.

³¹ Si rammenta che nel 2017 il Servizio Conciliazione era utilizzabile dai soli clienti dei settori energetici.

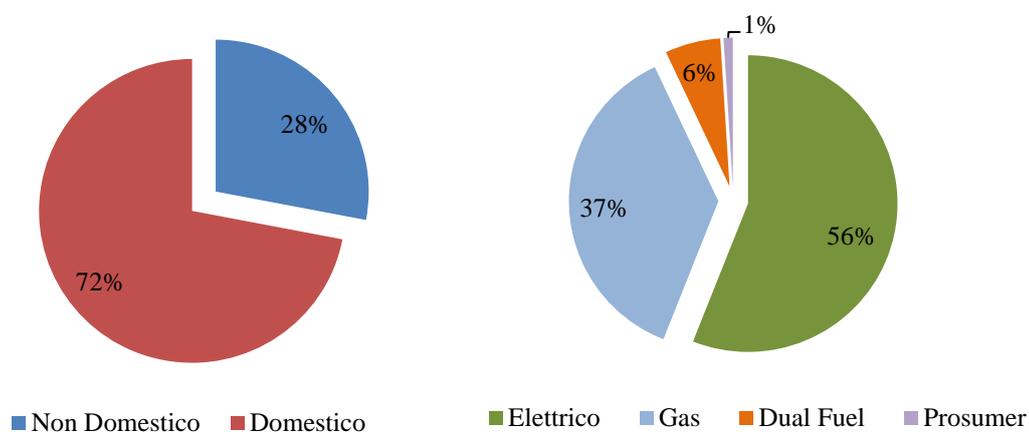
Fig. 3.5 - Domande ricevute per attivante (2018)

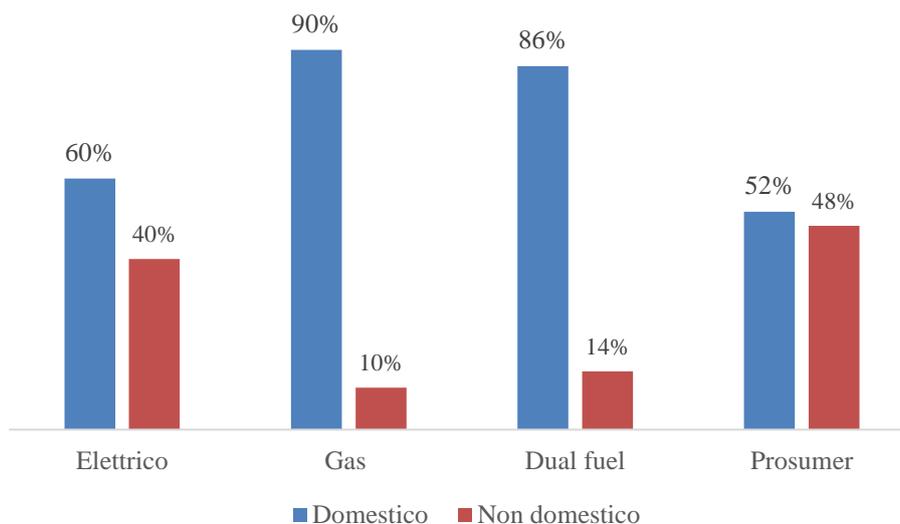


Fonte dati: Servizio Conciliazione

Relativamente alla classificazione delle domande per tipologia di cliente e settore, anche nel 2018 esse hanno riguardato principalmente forniture domestiche (72%) e il settore elettrico (56%). Effettuando l'analisi per ciascun settore, la clientela domestica è prevalente sia per l'elettrico che per il gas (60% e 90%), con un lieve scostamento rispetto al 2017 solo per il settore elettrico (che un anno fa faceva registrare il 66%).

Fig. 3.6 e 3.7- Domande ricevute per tipologia fornitura e settore (2018)

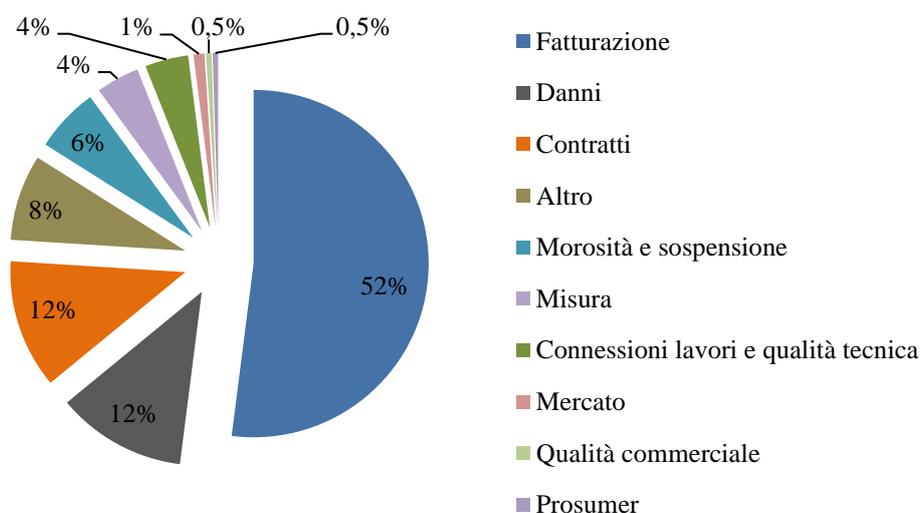




Fonte dati: Servizio Conciliazione

Per quanto concerne gli argomenti delle controversie azionate nel 2018 dinanzi al Servizio Conciliazione, seguendo la classificazione di cui alla Tabella 5 del TIQV, la fatturazione si conferma come fattispecie più ricorrente, con il 52% dei casi (in ribasso di 6 punti percentuali rispetto al 2017), riconducibili per il 75% alle forniture domestiche e per il 25% a quelle non domestiche. A seguire, come nel 2017, le problematiche relative ai contratti e le richieste di risarcimento del danno (10% ciascuna, a fronte del 12% nel 2017), in entrambi i casi maggiormente concentrate nel comparto domestico (rispettivamente, 74% e 60%). Analizzando il dato rispetto al singolo settore, emergono percentuali differenti: nell'elettrico, per esempio, la fatturazione non va oltre il 44% mentre i danni coprono il 20% circa delle domande; nel gas, la fatturazione interessa il 63% di domande; nel *dual fuel*, i contratti superano il 23% del totale; per i *prosumer*, infine, il 23% circa di domande ha riguardato temi tipici della categoria, ossia lo scambio sul posto e il ritiro dedicato.

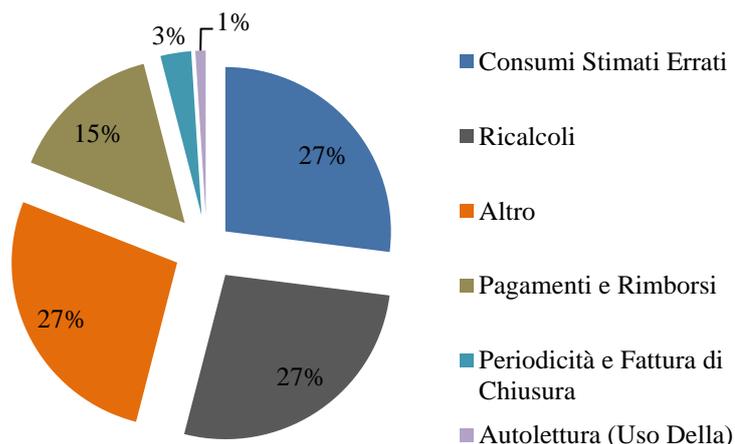
Fig. 3.8 - Argomenti delle controversie(2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

Guardando alle 4.039 procedure avviate nel 2018 e concluse, aventi ad oggetto la fatturazione, emerge che oltre la metà di esse ha riguardato il tema dei consumi stimati errati e i ricalcoli (27% ciascuno), con scostamenti significativi rispetto al 2017 quando, rispettivamente, facevano registrare il 17% e il 51% (su 4.211 domande). La voce “altro” (anch’essa al 27%) racchiude tutte quelle casistiche aventi un impatto sulla fatturazione del cliente finale, ma non rientranti nelle voci della Tabella 5 del TIQV, quali, a titolo esemplificativo: agevolazioni per i clienti delle zone terremotate, inversione contatori e/o attribuzione errata di forniture, contestazione dei corrispettivi tariffari e trasparenza della bolletta, prescrizione (classificata nell’ambito del TIQV dal 1° gennaio 2019).

Fig. 3.9 - Sub-argomenti delle controversie su “fatturazione” (2018)

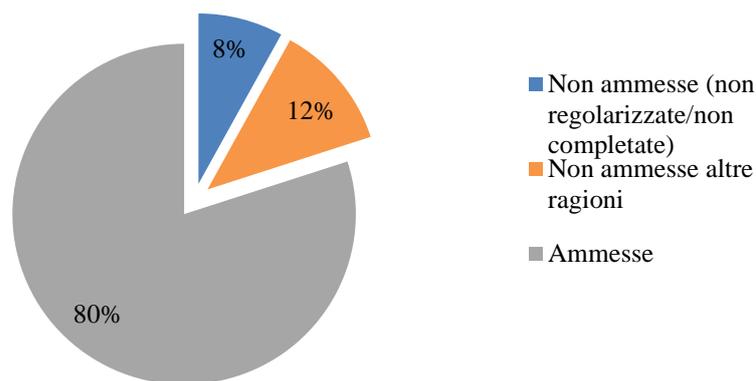


Fonte dati: Servizio Conciliazione

Per quanto riguarda il dato relativo al valore della controversia dichiarato dall’attivante nel modulo web di domanda, nel 2018, per i settori dell’energia, tale campo è stato compilato nel 58% dei casi e, di questi, il 44% non ha superato i 1.000 euro.

Il tasso di ammissibilità delle domande nel 2018 si attesta all’80%, in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2017. Relativamente ai motivi di inammissibilità della domanda, occorre distinguere fra i casi di mancato completamento della stessa da parte dell’attivante (41%) e altre casistiche (59%), riconducibili per lo più alla documentazione relativa alla domanda di conciliazione (compilazione modulistica e inoltro allegati) e al mancato rispetto delle tempistiche per la presentazione della domanda medesima. L’eventuale inammissibilità della domanda, per motivi diversi dall’ambito soggettivo o oggettivo di applicazione, non impedisce al cliente finale o al suo delegato di riproporre la domanda medesima al Servizio, una volta venuta meno la condizione che ne impediva l’ammissibilità (ad esempio. decorso del termine dall’invio del reclamo oppure allegazione di un valido documento di identità): al riguardo, al 31 maggio 2019, è stato registrato un tasso di riproposizione pari al 38% (sul totale delle domande presentate nel 2018 e non ammesse).

Fig. 3.10 - Andamento delle domande presentate (2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

Guardando alla ripartizione delle domande ammesse per tipologia di fornitura interessata, sulle 8.542 domande presentate per il comparto domestico, il tasso di ammissibilità è pari al 75%; invece, sulle 2.163 domande relative ai non domestici, tale percentuale si attesta al 63%. Rispetto al 2017 entrambe le percentuali risultano in diminuzione, rispettivamente, di 3 e 8 punti percentuali.

Analizzando, invece, il dato relativo all'ammissibilità delle domande per ciascuna tipologia di attivante, emerge una performance migliore (in termini di rapporto fra ammesse e non ammesse sul totale di domande presentate) in capo alle associazioni dei consumatori (89% di domande ammesse), seguite dagli altri delegati (80%) e dai clienti finali che agiscono senza un delegato (72%). Fra gli altri delegati, il dato sulle domande ammesse fatto registrare dai delegati non professionali è leggermente superiore al medesimo dato ascrivibile ai clienti diretti. Con riferimento a quest'ultime categorie, è possibile apprezzare un miglioramento rispetto al 2017: il tasso di non ammesse, infatti, da un anno all'altro, è diminuito, per i clienti diretti di 8 punti percentuali e per i delegati non professionali di 4 punti, a vantaggio, ovviamente, del tasso di ammissibilità.

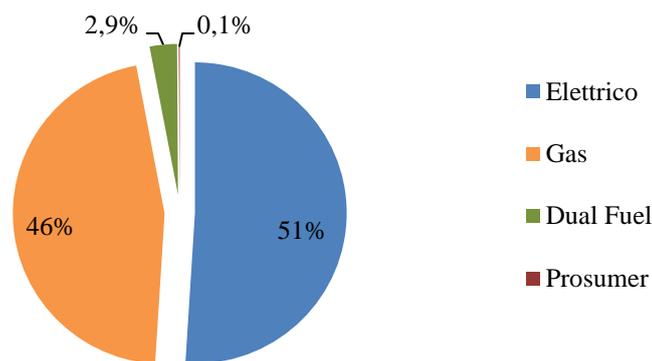
Tab. 3.9 - Andamento delle domande per tipologia di attivante (2018)

Tipo attivante	Domande presentate	% ammesse	% non ammesse
Clienti diretti	3.862	72%	28%
<i>di cui domestici</i>	2.373	72%	28%
<i>di cui rappresentanti PMI</i>	1.357	73%	27%
<i>di cui amministr. condominio</i>	132	78%	22%
Associazioni CNCU	3.062	89%	11%
Altri delegati	3.777	80%	20%
<i>di cui avvocati</i>	1.993	81%	19%
<i>di cui figure non professionali</i>	1.385	78%	22%
<i>di cui altre figure professionali</i>	399	83%	17%
Associazioni PMI	4	100%	-

Fonte dati: Servizio Conciliazione

Considerando le domande ammesse rivolte a un venditore (7.596), questi ha richiesto la convocazione del distributore in qualità di ausilio tecnico nel 47% dei casi (in aumento di 9 punti percentuali rispetto al 2017), così ripartiti: 51% settore elettrico (57% nel 2017), 46% gas (41% nel 2017), 3% *dual fuel* (2% nel 2017). Sono stati coinvolti, in totale, 85 distributori. Le procedure in questione si sono concluse nel 66% dei casi con un accordo fra le parti (cliente finale e venditore).

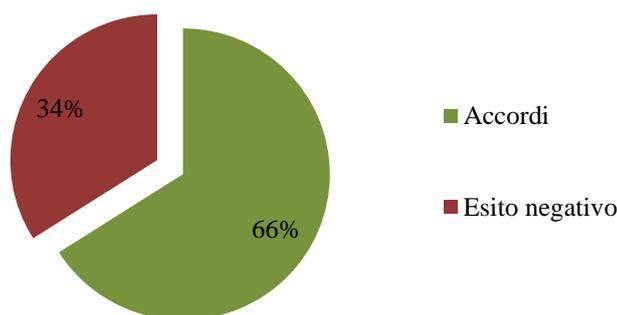
Fig. 3.11 - Richiesta di ausilio tecnico del distributore per settore (2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

Infine, riguardo agli esiti delle 8.459 procedure avviate nel 2018 e concluse (di cui l'86% nello stesso anno di riferimento), si registra un tasso di accordo, al netto delle domande rinunciate (1% delle ammesse), pari al 66%, leggermente inferiore al medesimo dato del 2017.

Fig. 3.12 - Esiti delle procedure concluse (2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

Analogamente a quanto sopra indicato a proposito delle domande ammesse, anche con riferimento agli esiti delle procedure avviate nel 2018 dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile riportare il dato con la tipologia di fornitura interessata e con la categoria di attivante coinvolta. Riguardo alla prima informazione, alle forniture domestiche sono riconducibili 6.330 procedure concluse, con un tasso di accordo pari al 69%; per i non domestici, tale valore è 53%, su 2.129 procedure concluse. Entrambe le percentuali sono inferiori a quelle fatte registrare nel 2017, rispettivamente, di 6,5 e 7 punti percentuali.

Invece, con riferimento agli attivanti, le performance migliori sono riconducibili alle associazioni dei consumatori (81% di accordi su procedure avviate e concluse dalle stesse); più bilanciato, invece, il rapporto fra accordi ed esiti negativi per gli altri delegati (55%). I clienti "diretti", infine, fanno registrare un tasso di accordo pari al 62%. Rispetto al 2017, quest'ultima categoria fa registrare un tasso di accordo inferiore di 10 punti percentuali.

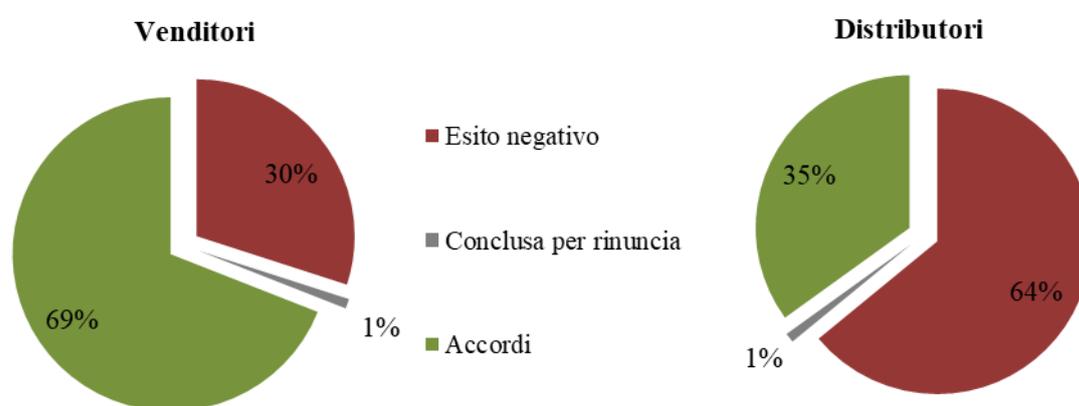
Tab. 3.10 - Esiti delle procedure concluse per tipologia di attivante (2018)

Tipo attivante	Procedure concluse	% accordi	% esito negativo
Clienti diretti	2.747	62%	38%
<i>di cui domestici</i>	1.653	72%	28%
<i>di cui rappresentanti PMI</i>	1.004	46%	54%
<i>di cui amministr. condominio</i>	90	58%	42%
Associazioni CNCU	2.709	81%	19%
Altri delegati	2.999	55%	45%
<i>di cui avvocati</i>	1.608	51%	49%
<i>di cui figure non professionali</i>	1.086	58%	42%
<i>di cui altre figure professionali</i>	305	68%	32%
Associazioni PMI	4	100%	-

Fonte dati: Servizio Conciliazione

Inoltre, è possibile ricavare il tasso di accordo sul totale delle procedure concluse per diversa tipologia di operatore controparte: quando hanno interessato i venditori, le procedure si sono concluse con un accordo nel 65% dei casi (7.522 procedure); se, invece, la controparte è stata un distributore, tale percentuale ammonta al 35% (su 937 procedure). Tali valori appaiono in linea con quelli fatti registrare nel 2017.

Fig. 3.13 - Esiti delle procedure concluse per operatore coinvolto (2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

La durata media delle procedure avviate nel 2018 e concluse è pari a 53 giorni (55 per quelle concluse con accordo, 47 per gli esiti negativi) in leggero aumento rispetto al 2017.

Con riferimento alle procedure avviate nel 2018 e concluse con un accordo, ai clienti finali sono stati riconosciuti complessivamente

5,6 milioni di euro (“*compensation*”), frutto della somma algebrica del corrispettivo economico ottenuto sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia oppure di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate, rinuncia a spese e interessi moratori, ecc.

Fra gli esiti negativi, la mancata comparizione dell’operatore, obbligato alla partecipazione ai sensi del TICO, ha inciso solamente per l’1% dei casi. L’Autorità, al riguardo, successivamente alla deliberazione 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com, per il periodo 1 gennaio 2017 – 30 settembre 2017 e per il periodo 1 ottobre 2017 – 8

agosto 2018, con le delibere, rispettivamente, 7 giugno 2018, 316/2018/E/com e 23 ottobre 2018, 523/2018/E/com, ha intimato o raccomandato l'adempimento dell'obbligo partecipativo alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione a ulteriori 18 operatori di energia, previa abilitazione, qualora non già effettuata, alla piattaforma telematica. Inoltre, a seguito del perdurante inadempimento, sono stati avviati, nei confronti di due operatori, specifici procedimenti per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazione del suddetto obbligo partecipativo (determine 30 marzo 2018, 25/2018/com – DSAI e 23 maggio 2019, 21/2019/com - DSAI).

In ultimo, dai risultati del questionario di *customer satisfaction* somministrato al termine delle procedure ai clienti finali o ai loro delegati, su un totale di 3.252 compilazioni (pari al 38% degli attivanti interessati), emerge una valutazione molto positiva sui vari aspetti della procedura e, in particolare, sui conciliatori del Servizio (ad oggi, 48, formati e aggiornati in mediazione e sulle tematiche energetiche).

Fig. 3.14 - Customer satisfaction (2018)



Fonte dati: Servizio Conciliazione

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

Rispetto a quanto indicato nel Rapporto 54/2019/I/com per il 2017, si segnala, nel 2018, l'iscrizione nell'elenco ADR dell'Autorità di ulteriori 3 Organismi, di cui 2 di conciliazione paritetica, e l'ampliamento al settore idrico dell'iscrizione di 3 Organismi settoriali (oltre al Servizio Conciliazione).

Gli Organismi censiti per il 2018, dunque, con esclusione del Servizio Conciliazione (per il quale si rimanda al precedente capitolo 3.2), sono in totale 16, iscritti in elenco al 31 dicembre 2018 e tenuti, fra l'altro, alla trasmissione all'Autorità della relazione annuale di attività in attuazione degli articoli 141-quater, comma 2 e

141-nonies, comma 4 del Codice del consumo³². Si segnala, al riguardo, che, per la relazione del 2018 e per quelle successive, l'Autorità ha predisposto e messo a disposizione degli stessi Organismi un modello di raccolta dati unico, che consente di rilevare in maniera omogenea un maggior numero di informazioni e di elementi di dettaglio, coerentemente con quanto richiesto dal Codice del consumo e tenuto conto delle specificità dei settori regolati.

In particolare, i predetti Organismi sono così ripartiti: 7 Organismi di conciliazione paritetica settoriali, basati su appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese; 9 Organismi trasversali che hanno attestato il possesso della formazione specialistica in uno o più settori di competenza dell'Autorità per almeno un conciliatore ai sensi della disciplina di cui all'Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com³³; di quest'ultimi, 8 sono Organismi di mediazione (come tali, iscritti anche nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e del decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180).

Tenuto conto della formazione specialistica dei conciliatori, oggetto di specifico monitoraggio semestrale da parte dell'Autorità, tutti gli Organismi citati risultano competenti nei settori dell'energia elettrica e del gas; dieci (incluso il Servizio Conciliazione) sono iscritti anche per il settore idrico; un Organismo, infine, svolge procedure ADR anche per il settore del teleriscaldamento.

Si rammenta che dinanzi agli Organismi ADR iscritti in Elenco è possibile, per i clienti finali domestici, esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori dell'energia ai sensi del TICO.

Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità al 31 dicembre 2018

ORGANISMO	DATA ISCRIZIONE E SETTORI
Servizio Conciliazione ARERA	18/12/2015 energia elettrica e gas; 01/07/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce SpA- Associazioni di consumatori	11/01/2016 energia elettrica e gas
Organismo ADR Edison Energia SpA - Associazioni dei consumatori CNCU	12/02/2016 energia elettrica e gas
Negoziante paritetica Enel	03/03/2016 energia elettrica e gas
Sicome SC - Organismo di mediazione (*)	11/03/2016 energia elettrica e gas; 16/03/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici

³² Ai sensi dell'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo, gli Organismi iscritti in Elenco devono rendere disponibili al pubblico, sui propri siti web, su un supporto durevole su richiesta e in un'altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, le relazioni annuali d'attività, aventi contenuti dettagliati nel comma in argomento. Un analogo obbligo di rendicontazione delle attività, con trasmissione all'autorità competente, è inoltre previsto per ciascun Organismo dall'articolo 141-nonies, comma 4, ma con cadenza biennale. Poiché i contenuti delle due tipologie di relazione differiscono fra loro in minima parte, l'Autorità ha ritenuto opportuno, in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità, nonché di continuità di monitoraggio, richiedere agli Organismi ADR iscritti in Elenco un'unica relazione sull'andamento delle procedure svolte, con cadenza annuale, intendendo in tal modo assolto, in chiave interpretativa, il duplice obbligo di rendicontazione previsto dal Codice del consumo.

³³ L'iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità è, infatti, subordinata all'attestazione del possesso, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie relative ai settori di competenza dell'Autorità, nei quali l'Organismo intende operare, dei requisiti di formazione specifica in tali settori acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore. L'Organismo è iscritto con riferimento ai settori per i quali sia stata attestata la predetta formazione specifica e soltanto i conciliatori con la specifica formazione potranno svolgere l'attività di incaricati della risoluzione delle controversie nei settori in argomento. Il requisito dell'aggiornamento formativo è assolto se il relativo corso o seminario è completato con esito positivo nel corso del quarto semestre solare successivo al semestre solare in cui si è svolta la precedente sessione di formazione o aggiornamento.

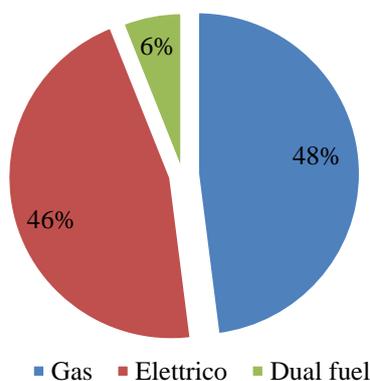
ORGANISMO	DATA ISCRIZIONE E SETTORI
Borlaw - Organismo di mediazione	25/03/2016 energia elettrica e gas; 31/05/2016 energia elettrica, gas e servizi idrici
Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato INMEDIAR - Organismo di mediazione	03/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
Organismo ADR A2A SpA - Associazioni dei consumatori	24/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
Organismo ADR Acea SpA - Associazioni dei consumatori	24/02/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
S.P.F. Mediazione Srl - Organismo di mediazione	12/06/2017 energia elettrica e gas
ADR Intesa Srl - Organismo di mediazione (*)	12/06/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
Equilibrium Srl - Organismo di mediazione	12/06/2017 energia elettrica e gas; 24/05/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
AccademiADR - Organismo di mediazione	03/11/2017 energia elettrica e gas; 08/08/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
Tota Consulting Srl - Organismo di mediazione (*)	01/12/2017 energia elettrica e gas
Organismo di conciliazione paritetica Iren SpA - Associazioni C.N.C.U.	26/02/2018 energia elettrica, gas, servizi idrici, teleriscaldamento e teleraffrescamento
Organismo ADR di conciliazione paritetica E.ON Energia SPA/Associazioni dei consumatori	12/04/2018 energia elettrica e gas
Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it (*)	08/06/2018 energia elettrica e gas

(*) Organismo iscritto in Elenco ai sensi dell'articolo 7, comma 7.1, della Disciplina, "Organismi iscritti in altri Elenchi".

Nel 2018, gli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità hanno ricevuto, per i settori dell'energia, 1.856 domande di conciliazione (contro le 2.072 del 2017, in diminuzione del 10%), alle quali si aggiungono 310 domande per il settore idrico e 1 per il teleriscaldamento.

Le sopra citate 1.856 domande per i settori energetici sono principalmente afferenti al gas e all'energia elettrica (48% e 46%), in coerenza con quanto registrato nel 2017 (52% gas, 47% elettrico) e tutte relative a controversie nazionali. Inoltre, anche nel 2018 le domande sono state presentate per la maggior parte a uno dei 7 Organismi ADR di conciliazione paritetica settoriali; tuttavia, rispetto al 2017, la forbice fra tali Organismi settoriali e i trasversali, in termini di peso sul totale delle domande presentate, si è ridotta (rispettivamente, 96% e 4% nel 2017 – 84% e 16% nel 2018).

Fig. 3.15 Domande ricevute per settore: Organismi ADR (2018)

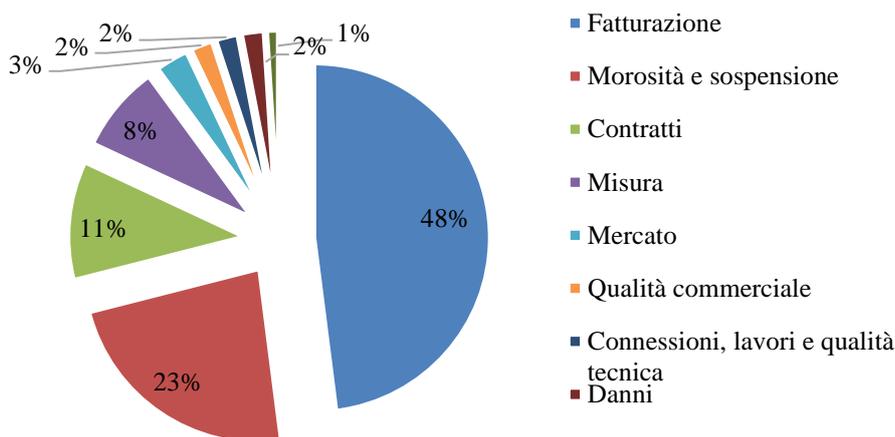


Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2018

Nel 2018, è stato possibile distinguere fra accessi diretti alla procedura da parte dei clienti finali e accessi mediante delegati, con l'avvertenza che, per quanto concerne le conciliazioni paritetiche, pur a fronte della presentazione della domanda da parte del cliente medesimo, la stessa è necessariamente assegnata a un'associazione dei consumatori firmataria del protocollo, ai fini della regolare costituzione della commissione conciliativa per lo svolgimento della procedura. Ciò posto, quasi due terzi delle domande complessive sono ascrivibili alle associazioni dei consumatori, un terzo circa al cliente senza ausilio di un delegato e l'8% circa ad altri delegati professionisti.

Guardando all'argomento delle controversie nei settori energetici, anche per gli Organismi ADR si registra nel 2018 la prevalenza della fatturazione (48%), seguita da morosità e sospensione (23%) e contratti (11%), in sostanza confermando la "top 3" del 2017, seppur con alcune variazioni in termini percentuali, soprattutto per la fatturazione (nel 2017, fatturazione, morosità e sospensione e contratti facevano registrare, rispettivamente, il 55%, il 22% e il 10%). In coerenza con quanto richiesto dal Codice del Consumo, alcuni Organismi hanno evidenziato quali potrebbero essere le cause sistematiche o significative delle controversie, segnalando al riguardo i fenomeni di mancate letture su contatori non accessibili, ricalcoli che conducono a sostituzioni, prescrizione breve sulla *commodity power*, ecc.; tali Organismi, come nel 2017, risultano i primi per numero di domande in tema di fatturazione.

Fig. 3.16 - Argomenti delle controversie Organismi ADR (2018)

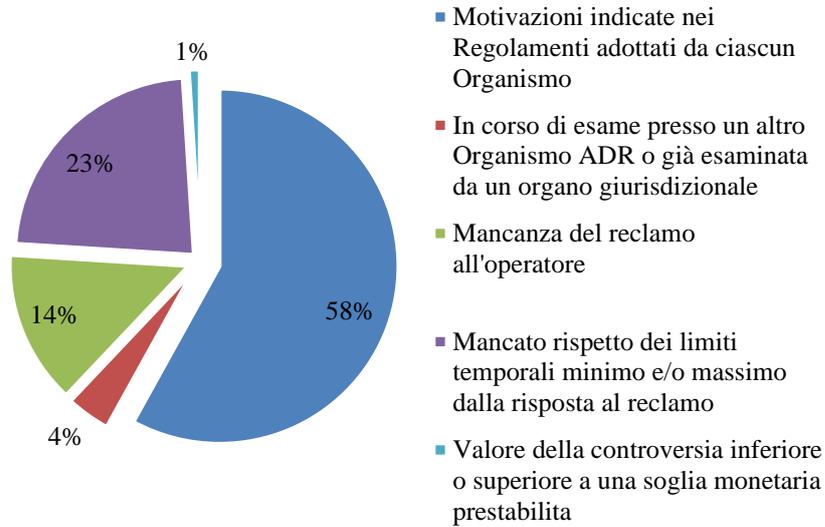


Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2018

Il tasso di ammissibilità delle domande di conciliazione presentate nel 2018 per i settori energetici dinanzi agli Organismi ADR si attesta all'85%, in aumento rispetto a quanto rilevato nel 2017 (81%), con percentuali differenti per ciascun settore (87% per il settore gas su 888 domande; 84% per l'elettrico su 861 domande; 98% per il *dual fuel* su 107 domande). Il tasso di ammissibilità per i soli Organismi di conciliazione paritetica si attesta all'84%. Sempre in tema di accessibilità, quasi tutti gli Organismi ADR hanno dichiarato di aver predisposto forme online di attivazione della procedura (e-mail o piattaforme web dedicate), in taluni casi in aggiunta ai canali tradizionali come il fax.

Le cause di inammissibilità delle domande del 2018 sono ascrivibili a due macro-categorie: motivazioni standardizzate nel Codice del consumo (42%) e altre casistiche indicate nei Regolamenti di procedura adottati da ciascun Organismo (58%). Relativamente alle prime, prevalgono i casi di mancato rispetto dei limiti temporali, in relazione al reclamo, per la presentazione della domanda di conciliazione; riguardo alle cause di inammissibilità previste dai Regolamenti, emergono, in particolare, quelle connesse all'ambito soggettivo e oggettivo di applicazione della procedura (errata individuazione dell'operatore controparte, fattispecie non contemplate nei Regolamenti, come le controversie relative a forniture GPL, fotovoltaico, servizi accessori, ecc.).

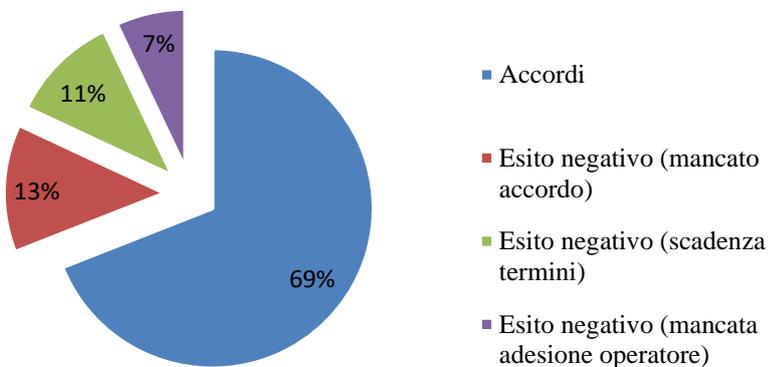
Fig. 3.17 - Motivi di inammissibilità delle domande Organismi ADR (2018)



Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2018

Al netto delle procedure pendenti al 31 dicembre 2018 e di quelle interrotte (di norma, per rinuncia da parte dell'attivante), sulle oltre 1.200 procedure concluse nel 2018 per i settori energetici, rendicontate dagli Organismi ADR, gli accordi sono stati raggiunti nel 69% dei casi (in diminuzione di 3 punti percentuali rispetto al 2017), per il 98% riconducibili agli Organismi di conciliazione paritetica (guardando unicamente a quest'ultimi, il tasso di accordo sale al 75%). Analizzando gli esiti per singolo settore, la quota maggiore di accordi è stata raggiunta nel *dual fuel* (82%), seguito dal gas al 71% e dall'elettrico al 65%. Sempre sul totale delle procedure concluse, l'esito negativo è distribuito fra tre macro-fattispecie, ossia il mancato accordo fra le parti (13%), la scadenza dei termini per la conclusione della procedura (11%) e la mancata adesione dell'operatore (7% per i soli Organismi trasversali).

Fig. 3.18 - Esiti delle procedure concluse Organismi ADR (2018)



Fonte dati: Elaborazione su dati relazioni annuali Organismi ADR 2018

Le procedure avviate nel 2018 per i settori energetici presso gli Organismi ADR si sono concluse in 60 giorni di media (49 giorni per gli accordi), in sostanziale continuità con quanto rilevato nel 2017.

Tenuto conto dei dati sopra illustrati, si evidenzia, nel 2018, una diminuzione complessiva delle domande di conciliazione dei clienti finali dei settori energetici, nel quadro delle procedure valide per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del TICO e oggetto di monitoraggio da parte dell'Autorità. Se con riguardo al Servizio Conciliazione il trend dei volumi in ingresso per l'energia si è mantenuto sostanzialmente costante rispetto al 2017, relativamente agli Organismi ADR, invece, pur a fronte di un numero maggiore di Organismi censiti (da 13 a 16), il dato relativo alle domande in ingresso nel 2018, sempre nei settori energetici, è inferiore di circa il 10% rispetto al 2017. Per completezza, occorre ricordare che i clienti finali di energia o i loro delegati, nel 2018, hanno fatto ricorso anche alle procedure offerte dalle 50 Camere di Commercio ad oggi aderenti alla convenzione sottoscritta dall'Autorità e Unioncamere il 29 dicembre 2016.

Con particolare riferimento al Servizio Conciliazione dell'Autorità, anche nel 2018 è stato possibile apprezzarne l'impatto positivo fra gli strumenti di secondo livello del sistema di tutele dei clienti finali di energia, a seguito della riforma efficace dal 1° gennaio 2017, sia su un piano sistematico che con riguardo alle due fasi principali del "percorso" della domanda di conciliazione, ossia il filtro dell'ammissibilità e l'esito della procedura. La natura online dello strumento e la progressiva semplificazione dei moduli web, infatti, anche in virtù della piattaforma telematica *user-friendly*, hanno favorito il consolidamento di un significativo tasso di ammissibilità delle domande e la ricorrenza del fenomeno della riproposizione delle stesse una volta superato l'eventuale motivo di inammissibilità. Inoltre, la possibilità di una interazione virtuale "*de visu*" con l'operatore (il venditore controparte contrattuale, spesso coadiuvato dal distributore quale ausilio tecnico), supportata dal conciliatore terzo ed esperto nei settori energetici, ha generato un importante tasso di accordo su procedure concluse, e consentito ai clienti finali, in tempi contenuti, di conseguire un notevole vantaggio economico dal medesimo esito positivo della controversia, senza dover ricorrere alle vie giudiziarie, maggiormente dispendiose soprattutto per controversie di modico valore.

Anche al fine di favorire l'accesso disintermediato dei clienti finali alla procedura, alla luce dei dati relativi ai primi due anni di operatività del Servizio Conciliazione nella vigenza del TICO, e tenuto conto di eventuali ulteriori spunti di analisi scaturenti dall'estensione al settore idrico, potranno essere oggetto di approfondimento, da un lato, l'individuazione di strumenti per la diffusione capillare dell'informazione riguardo al Servizio medesimo, con riflessi sull'intero sistema di conciliazione di secondo livello ai sensi del TICO; dall'altro, la realizzazione di ulteriori interventi di efficientamento per mezzo della semplificazione di alcune fasi procedurali, sfruttando la flessibilità della piattaforma web, e l'ampliamento delle modalità di accesso e svolgimento della procedura, facendo leva sulla diffusione fra la clientela finale di tecnologie divenute ormai di uso comune, come i dispositivi *mobile*.

Appendice 1 – principali riferimenti normativi

1.1 Brevi cenni del quadro normativo

L'articolo 36 del TIQV stabilisce l'obbligo per il venditore di energia elettrica e/o gas di comunicare entro il 28 febbraio dell'anno $n+1$ per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno di riferimento (anno n), nonché i dati relativi alle richieste di informazione scritte, ai reclami scritti ricevuti e alle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione eseguite, per ogni mese del medesimo anno nonché il numero di reclami o richieste di informazioni ai quali:

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

Informazioni analoghe devono essere comunicate in relazione alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione; inoltre il venditore è tenuto anche a comunicare il tempo effettivo medio di risposta o di rettifica, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica sia nei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità fissato dal TIQV sia nei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato.

Le prestazioni relative alla risposta ai reclami scritti, ai tempi di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione, sono soggette a standard specifico mentre è sottoposta a standard generale la prestazione di risposta alle richieste di informazione.

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

La registrazione e classificazione dei dati da comunicare, per mercato e tipologia di cliente, consente di avere le informazioni necessarie per la definizione di un quadro generale, ma al contempo di effettuare approfondimenti per singolo venditore, per tipologia di clienti e di condizioni di fornitura nonché un confronto omogeneo fra venditori. Diversamente da quanto avviene per i dati di qualità commerciale della distribuzione, il TIQV tuttavia non prevede che i dati vengano articolati per area geografica, in quanto i venditori possono operare liberamente su tutto il territorio nazionale.

A partire dal 2018, i dati trasmessi relativi a reclami e richieste di informazione sono anche articolati sulla base di argomenti e sub argomenti. La classificazione mira ad essere uno strumento sia per le imprese, che possono più facilmente individuare le principali carenze percepite dai propri clienti e migliorare il servizio offerto, sia per il Regolatore che può identificare meglio le eventuali aree di criticità.

Gli argomenti sono stati individuati anche sulla base della classificazione raccomandata dalla Commissione Europea³⁴ e dal Consiglio dei regolatori Europei (CEER) e utilizzata nel Rapporto annuale redatto da ACER e CEER sul monitoraggio del mercato interno europea di elettricità e gas³⁵.

Box A1 --Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni (Tabella 5 del TIQV)

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
Contratti <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
Morosità e sospensione <i>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (CMORCMOR).</i>	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)
	Altro
Mercato <i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i>	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
	Altro
Fatturazione <i>Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi

³⁴ Commissione Europea, Raccomandazione del 12 maggio 2010.

³⁵ ACER/CEER (anni vari) *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Gas Market. Consumer Protection and Empowerment Volume.*

	Altro
Misura <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i>	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
Connessioni, lavori e qualità tecnica <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	Sicurezza
	Altro
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro
Qualità commerciale <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	

Con la deliberazione 623/2018/R/com sono inoltre state definite e messe a punto le modalità di pubblicazione comparativa degli indicatori riferiti a reclami e richieste di informazione, nonché le modalità di calcolo e pubblicazione degli indici di *customer satisfaction* sulle risposte ricevute dai clienti finali in relazione ad un reclamo o ad una richiesta di informazione ad integrazione degli articoli 38 e 39 del TIQV secondo un percorso di gradualità.

Sono stati definiti quattro indicatori quantitativi: l'indicatore di reclusività – IRC e l'indicatore di richiesta di informazione – IINFO, che pongono in relazione per ciascun esercente il numero dei reclami ricevuti/richieste di informazione nell'anno di riferimento con il numero dei propri clienti nello stesso anno e i relativi indicatori

di capacità di risposta (ICIRC e ICINFO) che misurano quante risposte ai reclami e alle richieste di informazione dell'anno sono fornite entro lo standard specifico e generale fissato dal TIQV.

Il comma 39.1 bis del TIQV prevede che ai fini della pubblicazione comparativa, per ogni venditore vengano calcolati gli indicatori di performance. Tali indicatori sono aggregati per gruppi omogenei e da quest'anno vengono anche resi disponibili, in allegato al Rapporto, in fogli elettronici consultabili e ordinabili secondo diverse chiavi, in modalità interattiva.

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

Reclami e richieste di informazione e l'attività di distribuzione

Alcuni aspetti relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione più strettamente connessi ai reclami e alle richieste di informazione che i clienti possono indirizzare direttamente ai distributori reclami e richieste di informazione, sono illustrati nel paragrafo 1.7 di questo Rapporto.

I clienti finali possono indirizzare i loro reclami e le richieste di informazione direttamente ai distributori per tutte le materie attinenti all'attività di distribuzione e misura; l'obbligo di risposta in capo ai distributori non fa venir meno il principio generale che vede il venditore quale punto di riferimento principale del cliente finale per tutti i disservizi che attengono alla fornitura in senso ampio; nel caso in cui il cliente finale si rivolga contemporaneamente sia al distributore che al venditore, gli obblighi di risposta vengono previsti in capo al venditore, proprio in coerenza con la centralità del suo ruolo nei confronti del cliente.

Gli standard minimi in capo ai distributori sia elettrici sia gas per fornire una risposta completa ai clienti finali allacciati alle loro reti che vi si rivolgessero direttamente sono generali, quindi non soggetti ad indennizzo.

Dal 2017 sono state apportate alcune modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione per la prestazione di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore per rispondere a reclami/richieste di informazione scritte e telefoniche dei loro clienti e sono state apportate alcune modifiche alla qualità commerciale della vendita connesse a tali prestazioni.

In particolare nell'ottica di una maggiore efficienza e riduzione dei tempi di risposta, all'interno della prestazione del distributore "messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore" le fattispecie riconducibili alle categoria già suddivise in "richieste di dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura - M01" e "richieste di altri dati tecnici - M02" sono state disciplinate suddividendo quest'ultima prestazione in "altri dati tecnici semplici" e "altri dati tecnici complessi" (articolo 91, comma 91.4 e tabella 20 del TIQE³⁶ e all'articolo 51, comma 51.4 e tabella F della RQDG³⁷) differenziando i relativi standard specifici.

Per quanto riguarda i dati presentati nel paragrafo dedicato alla qualità del servizio di distribuzione, si ricorda che in capo ai distributori vi sono obblighi annuali di comunicazione dei dati analoghi a quelli dei venditori (articoli 107-109 del TIQE e 62 - 64 della RQDG), ma per dimensione geografica (provinciale per la distribuzione elettrica, regionale per la distribuzione gas). Inoltre, i distributori hanno l'obbligo di corrispondere gli indennizzi automatici (articoli 104 e 106 del TIQE e 59 e 61 della RQDG), per le prestazioni soggette a standard specifico, ai venditori che li trasferiranno, se il ritardo del distributore comporta un ritardo nella risposta al cliente finale, ai clienti finali interessati. sui tempi di risposta del venditore.

Dal 1° gennaio 2018 è in vigore inoltre la disposizione che obbliga i distributori a classificare i reclami e le richieste di informazioni in argomenti e sub argomenti secondo la tabella 22 e la tabella M rispettivamente del TIQE e della RQDG.

³⁶ TIQE- Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015 646/2015/R/eel e s.m.i.

³⁷ TUDG-RQDG Qualità dei servizi di distribuzione e misura, Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013 574/2013/R/gas e s.m.i.

Appendice 2 – Qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato elettrico

Nel 2018 le imprese che hanno dichiarato di avere almeno un cliente elettrico sono 465, di queste 199 hanno servito esclusivamente clienti elettrici e le rimanenti 266 servono anche clienti gas.

Nel complesso questi venditori servono 32.721.835 clienti elettrici (esclusi quelli parte di contratti *dual fuel*) ed hanno ricevuto 284.507 reclami scritti, distribuiti fra le varie tipologie di clienti come indicato dalla figura A1.1. Il 52,7% dei reclami provengono da clienti domestici e non domestici del mercato libero, il 40,8% dal mercato tutelato e il 6% dai clienti multisito a conferma di quanto già rilevato nel 2017. con riferimento ai dati in valore assoluto si rileva che complessivamente vi è stato un decremento dei reclami rispetto al 2017, particolarmente concentrato sui clienti domestici, sia del mercato libero che del mercato tutelato mentre si riscontra in controtendenza dei reclami inoltrati da clienti MT.

Fig.A.1. 1. Ripartizione dei reclami nel settore elettrico per tipologia di cliente - 2018

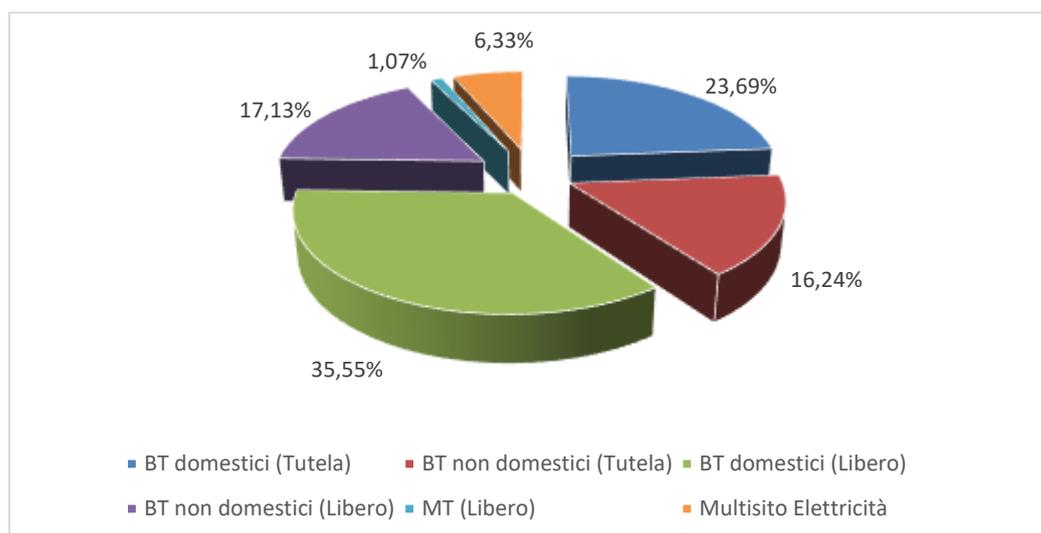
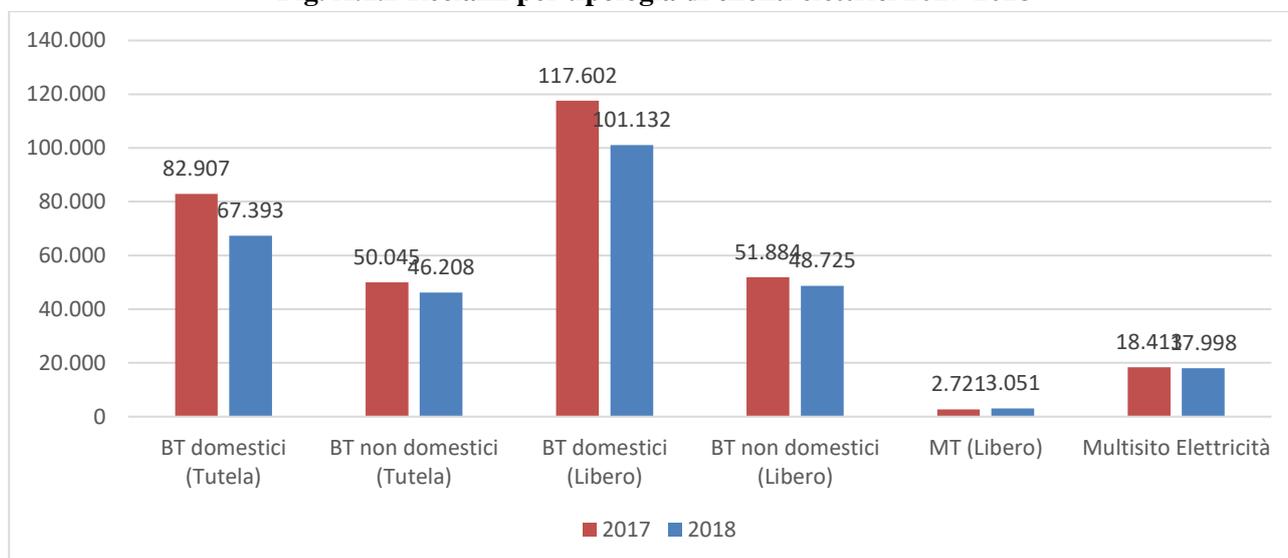
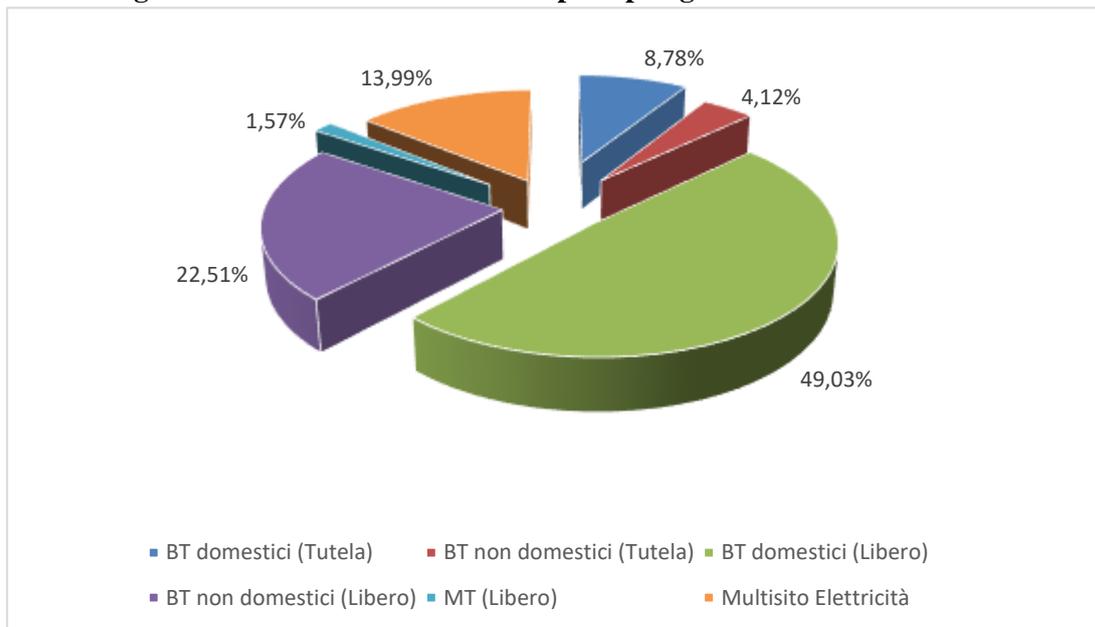


Fig. A.1.2 Reclami per tipologia di clienti elettrici 2017-2018



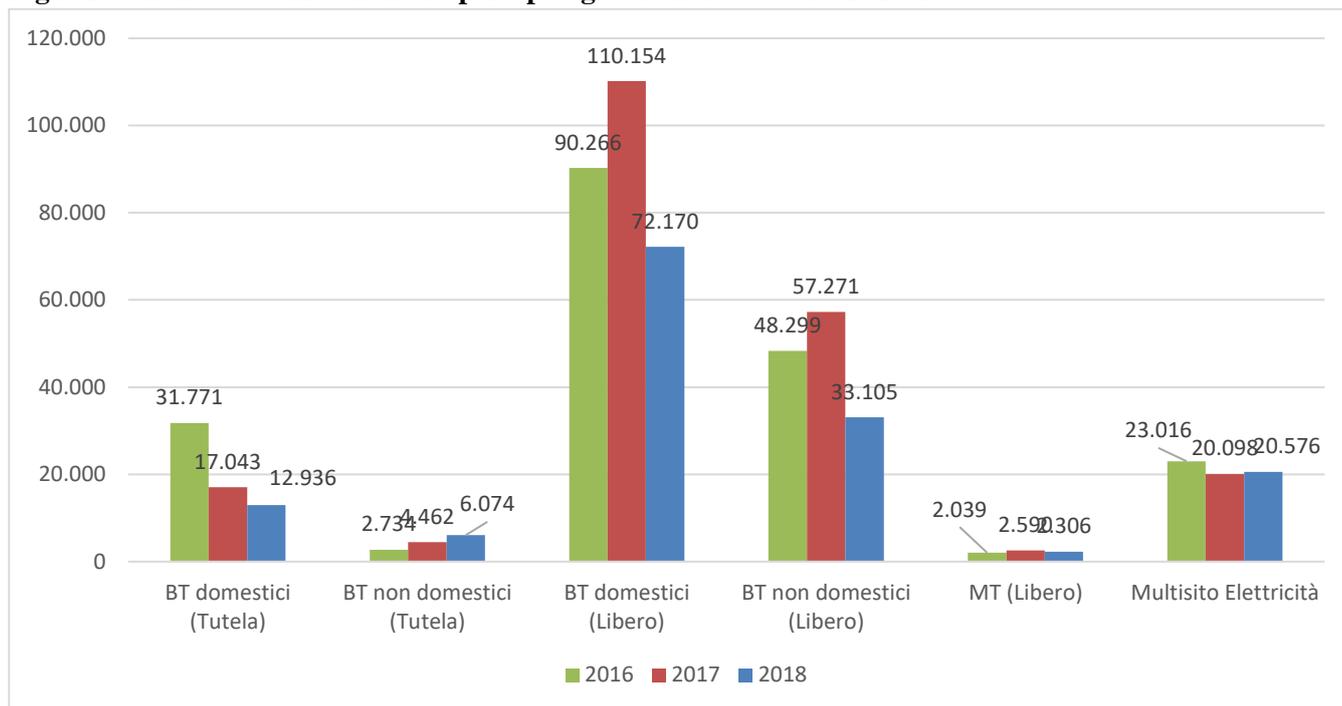
Per quanto riguarda le richieste di informazione che ammontano ad un totale di 147.343 (al netto dei contratti *dual fuel*), più del 73,1% proviene da clienti del mercato libero e, in particolare, dai clienti domestici (49%). I clienti multisito contribuiscono al totale delle richieste di informazione per il 14%, seguiti dai clienti del mercato tutelato per una quota pari al 12,9%.

Fig.A 1.3 Richieste di informazione per tipologia di clienti elettrici 2018



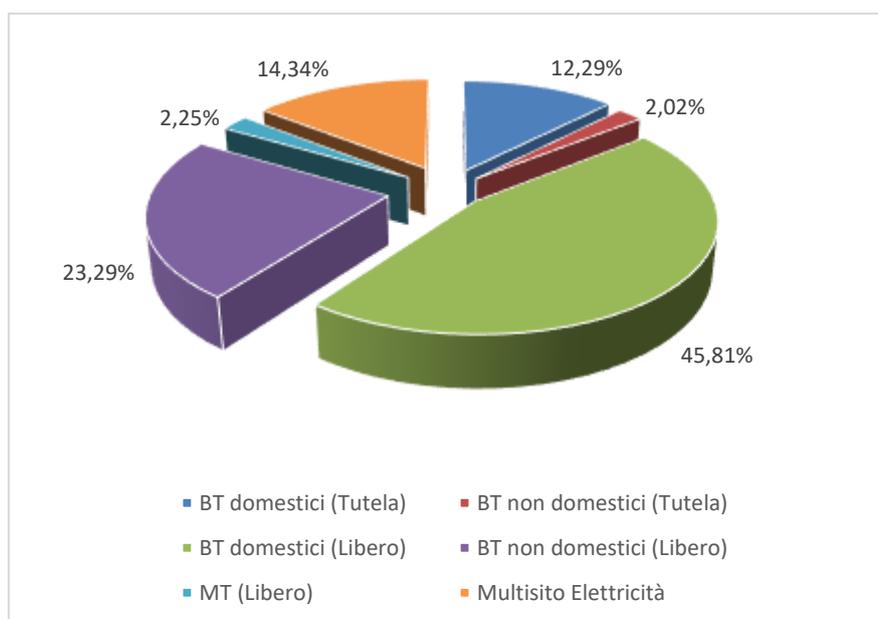
Confrontando i dati 2018 con quelli degli anni precedenti, risulta che vi è stato un decremento complessivo di circa il 30% delle richieste di informazione, particolarmente concentrato sui clienti non domestici del mercato libero (-42,2%), mentre sono aumentati in proporzione sul totale dei reclami dell'anno le richieste dei clienti non domestici sul mercato di tutela (+36,1%).

Fig.A.1.4 Richieste di informazione per tipologia di clienti elettrici 2016-2018



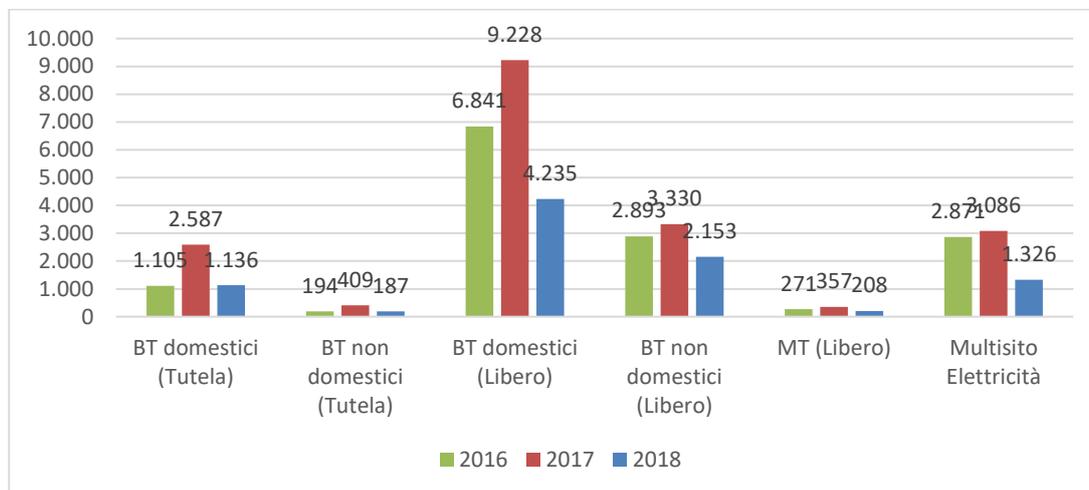
Le rettifiche di fatturazione che conseguono a reclami scritti, su fatture già pagate di cui si contesta il contenuto, nel 2018 hanno riguardato prevalentemente il mercato libero e, in particolare, i clienti domestici (45,8%), seguiti dai clienti non domestici sempre del mercato libero (23,3%). Una quota significativa delle rettifiche ha poi interessato i clienti multisito (14,3%).

Fig.A.1.5 Rettifiche di fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2018



Nel complesso, le rettifiche di fatturazione hanno subito un decremento del 51,2% con riferimento al 2017, determinato da una diminuzione delle rettifiche riferite a tutte le tipologie di clienti.

Fig.A.1.6 Rettifiche di fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2016-2018



Infine, le rettifiche di doppia fatturazione determinate da errori nelle procedure di switching da parte dei venditori che (per lo stesso periodo di consumo il cliente finale riceve una fattura sia dal venditore uscente che dal venditore entrante) risultano un fenomeno largamente residuale (2.191 casi), che ha interessato prevalentemente i clienti domestici (56%) e non domestici (25%) del mercato libero.

Fig.A.1.7 Rettifiche di doppia fatturazione per tipologia di clienti elettrici 2018

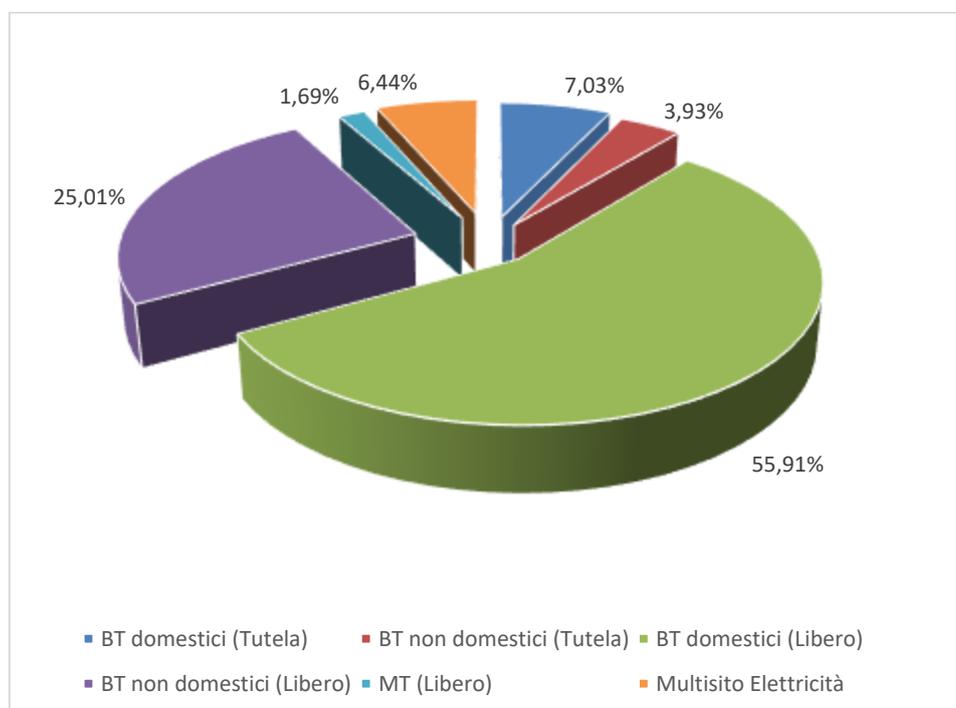
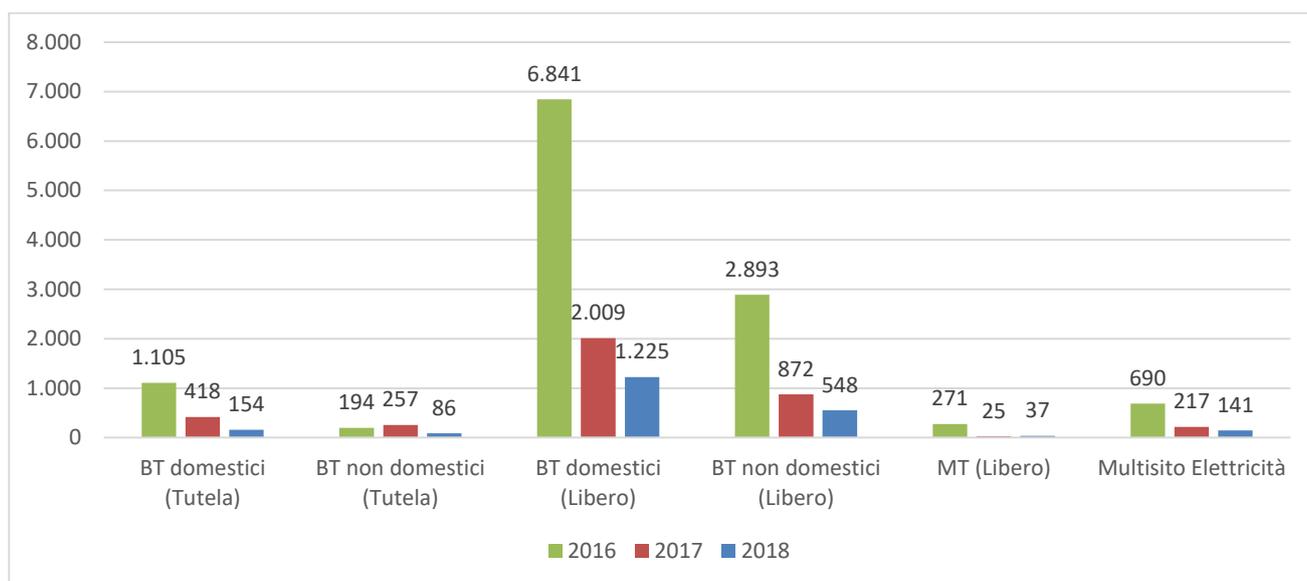


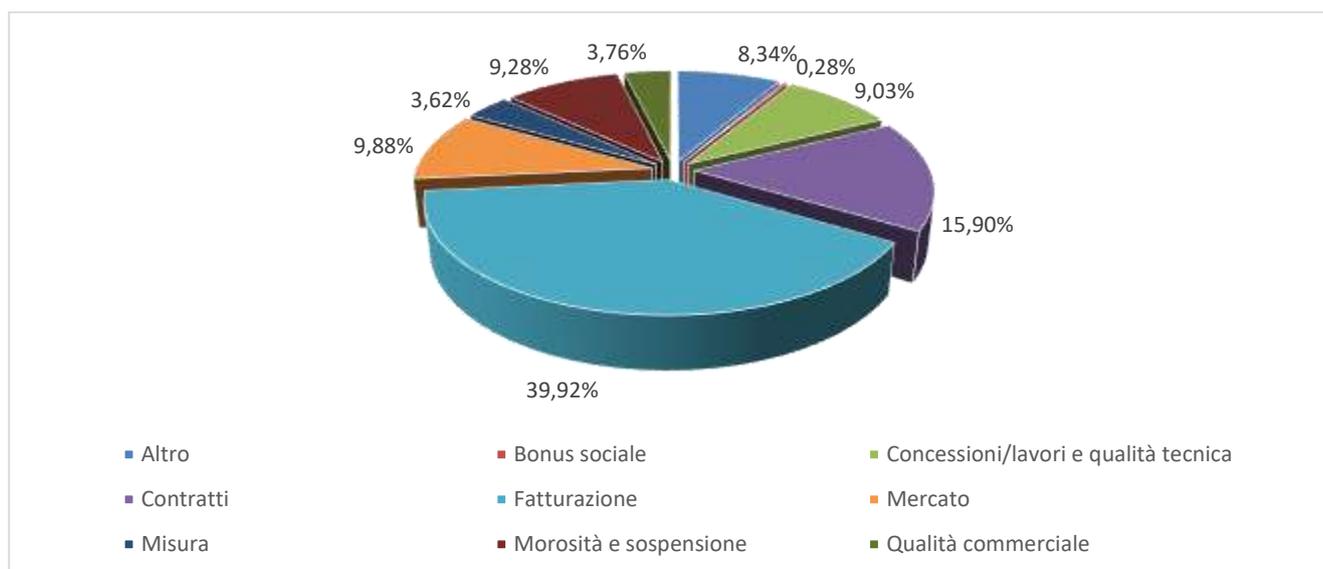
Fig. A.1.8 Rettifiche di doppia fatturazione per tipologia di clienti (2016-2018)



Principali argomenti oggetto di reclamo o di richiesta di informazione

Per quanto riguarda gli argomenti dei reclami, la figura A.1.9 pone in evidenza che i due principali argomenti che hanno interessato complessivamente il 55,1% dei reclami nel settore elettrico nel 2018 sono stati: la fatturazione che ha interessato il 39,92% dei reclami e le vicende contrattuali (15,9%). A seguire con un peso quasi equivalente i reclami riferiti a problematiche di mercato (9,9%), alla morosità (9,28%) e alla qualità tecnica (connessioni, lavori, ecc) (9,03%). Di relativa minor rilevanza le problematiche relative alla qualità commerciale (3,76%), alla misura (3,62%) e al bonus sociale (0,28%). Infine, l'8,34 % dei reclami hanno riguardato altri argomenti non riconducibili ai precedenti.

Fig.A.1.9 Classificazione di primo livello dei reclami (settore elettrico) 2018



In particolare, per quanto riguarda l'analisi dei sub argomenti, all'interno della voce fatturazione il 35,24% ha riguardato pagamenti e rimborsi, il 18,02% consumi stimati errati e il 17,13% l'autolettura. I reclami afferenti all'argomento contratti si sono invece focalizzati prevalentemente su voltore e subentri (34,24%) e sul recesso

(24,54%), molto elevata la quota di reclami attinenti al contratto classificati come “altro” che suggerisce un monitoraggio più attento anche al fine di eventualmente meglio definire i sub argomenti.

I reclami relativi al mercato sono molto concentrati sulla tematica dei presunti contratti non richiesti (53,18%) e su contestazioni relative alle condizioni economiche dei contratti (14,64%).

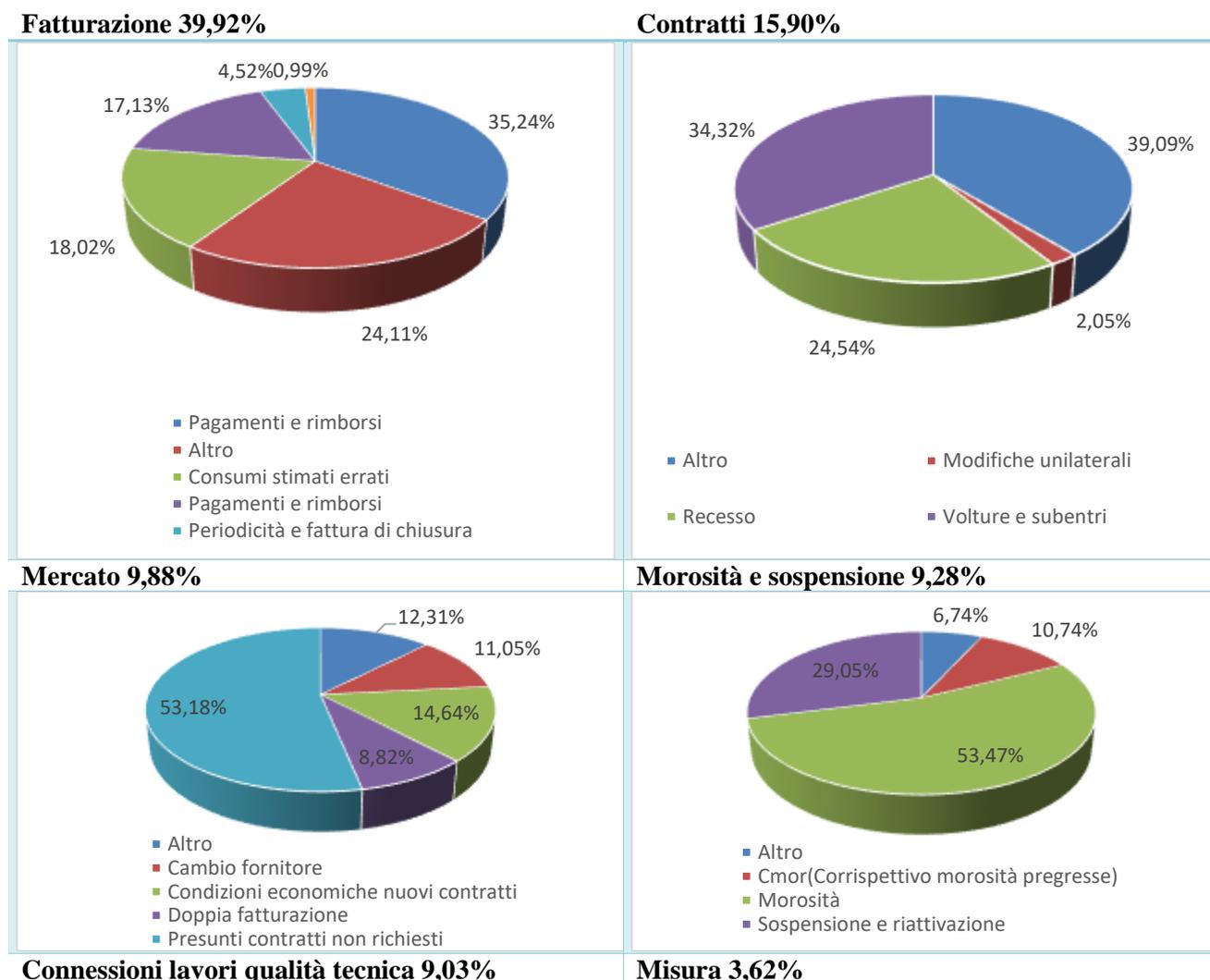
Il 9,28% dei reclami su morosità e sospensione si articolano in un 53,47% riferito ai temi della morosità, un 29,05% alla fase successiva della sospensione e riattivazione della fornitura ed un 10,74% ai casi di C^{MOR}.

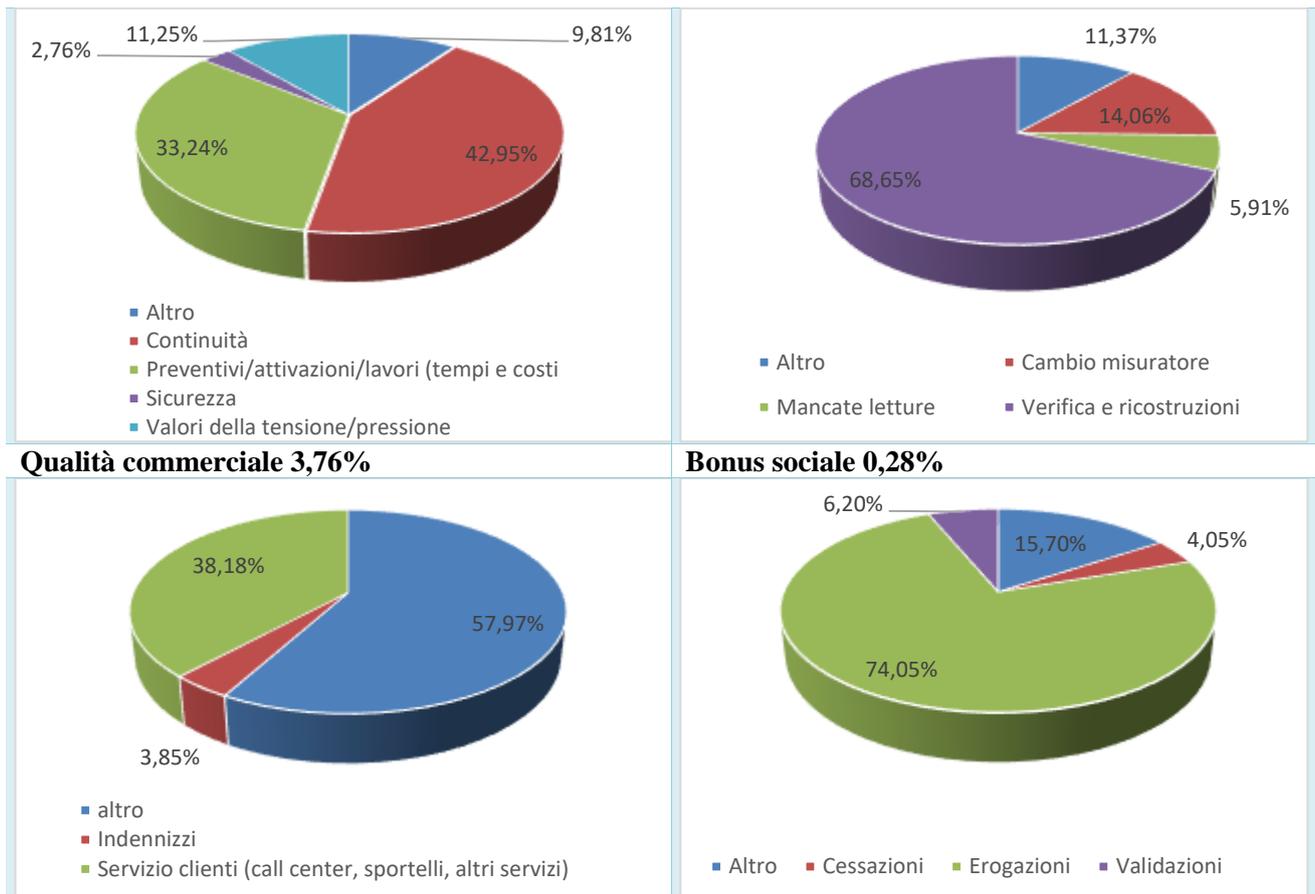
I temi legati alla qualità tecnica del servizio di distribuzione si distribuiscono su tre principali sub argomenti: continuità del servizio (42,95%), preventivi e lavori (33,24%) e valori della tensione (11,25%).

La qualità commerciale ha riguardato per il 38,18% dei casi il servizio clienti e per il 3,85% gli indennizzi. Infine, una percentuale elevata ben il 57,9% % dei casi riguarda altri argomenti non classificati tra i precedenti ma sempre relativi alla qualità commerciale. Anche in questo caso appaiono necessari approfondimenti per eventualmente perfezionare l’articolazione dei sub argomenti.

La misura che totalizza il 3,62% dei reclami ha riguardato maggiormente la verifica e la ricostruzione dei consumi (68,65%) e il cambio di misuratore (14,06%).

Fig.A.1.10 Sub argomenti dei reclami per il settore elettrico (2018)

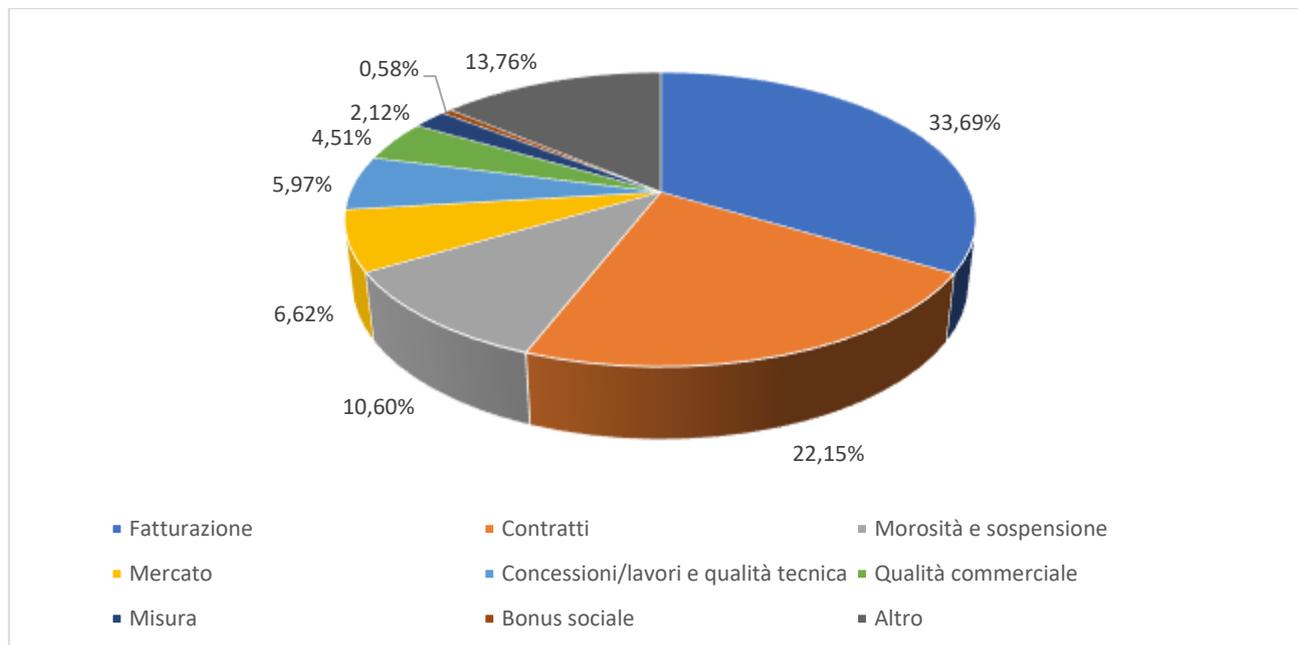




Per quanto riguarda i motivi delle **richieste di informazione**, gli argomenti prevalenti tendono ad essere gli stessi dei reclami anche se con pesi non del tutto equivalenti. I due mondi appaiono molto contigui, anche alla luce del fatto che, come è emerso dall'indagine demoscopica sulla qualità delle risposte alle richieste di informazioni scritte (paragrafo 2.3 di questo Rapporto) la gran parte di tali richieste sono finalizzate a risolvere un problema specifico e non ad acquisire informazioni generali. In particolare, la voce "contratti" ha una maggiore rilevanza, mentre "fatturazione" e "mercato" incidono in misura minore. Nello specifico, nel 33,7 % dei casi il motivo della richiesta di informazione è stata la fatturazione, nel 22,1% dei casi il contratto, nel 10,6% la morosità e sospensione e nel 6,6% dei casi si è trattato di richieste relative al funzionamento del mercato. Seguono la qualità tecnica (5,97%), la qualità commerciale (4,5) ed infine la misura (2,1%) e il bonus sociale (0,58%).

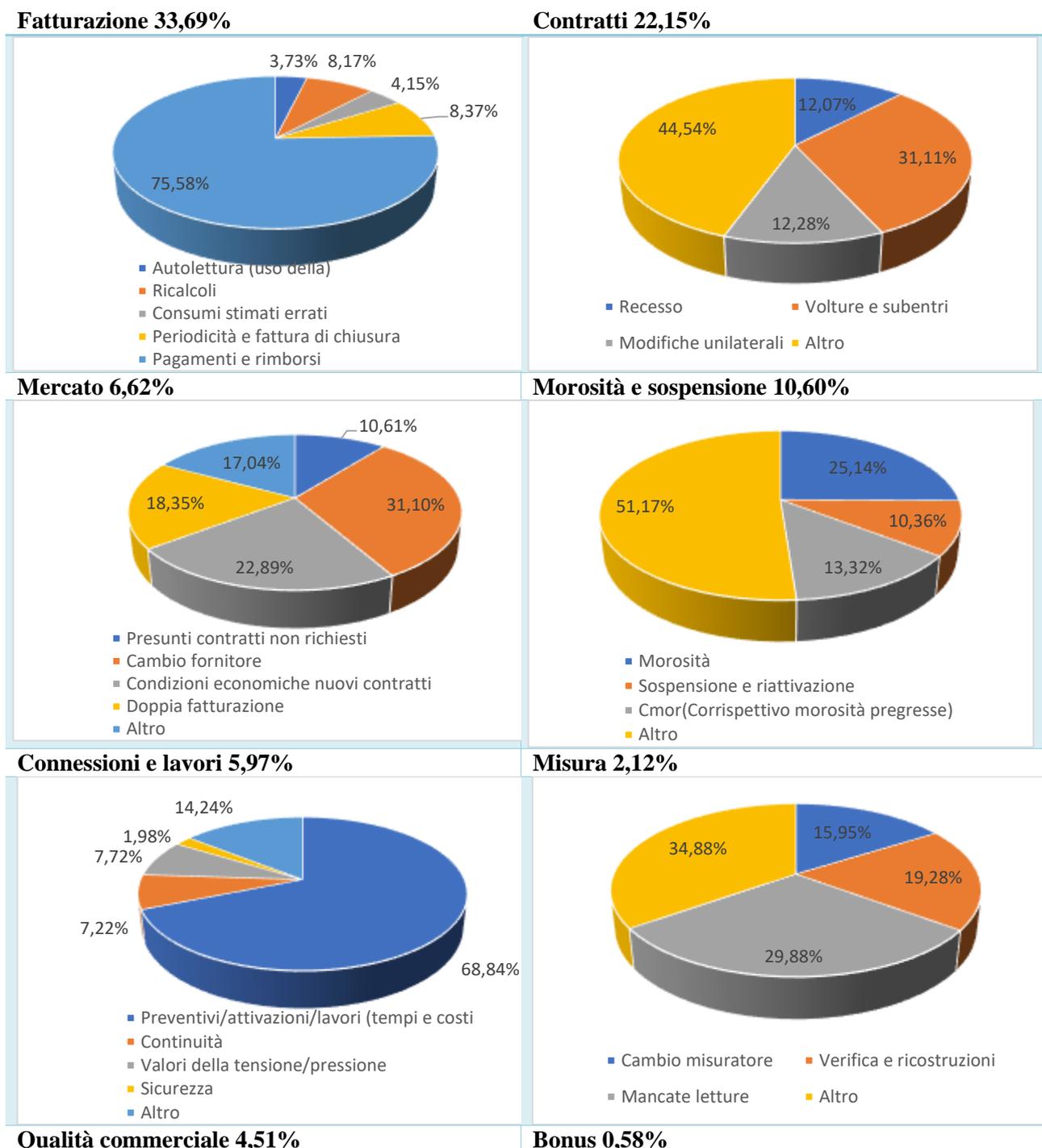
Anche per le richieste di informazione l'argomento "Altro" riveste un ruolo non secondario attestandosi al 13,7%: il terzo in ordine di importanza.

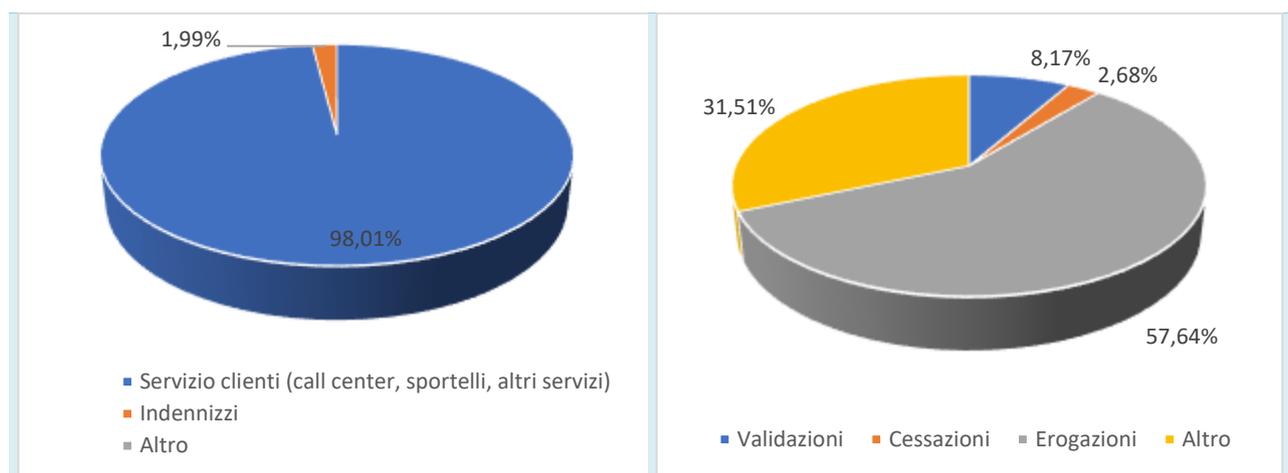
Fig.A.1.11. Classificazione di primo livello delle richieste di informazione (settore elettrico) 2018



La figura A.1.12 illustra l'articolazione dei sub argomenti da cui emerge innanzitutto che, come per i reclami, all'interno di ciascun argomento la quota "altro" ha un peso spesso determinante. Si osserva poi che la grande maggioranza delle richieste di informazioni relative alla fatturazione riguarda la voce pagamenti e rimborsi (75,58%) che fa supporre che possano venire così classificate le richieste di chiarimenti su fatture già emesse che potrebbero anche prefigurare dei reclami semplici posto che, come è emerso dall'indagine demoscopica, il cliente generalmente ricorre alla richiesta di informazione scritta solo dopo che ha cercato le informazioni utilizzando il call center, il web o gli sportelli territoriali. Volture e subentri e recesso, come per i reclami sono i sub argomenti principali della voce contratti dove però si registra anche un 12,8% relativo alle modifiche unilaterali ed un peso determinante della voce "altro" (44,5%). Più articolata la voce "mercato" che vede un 31,1% delle richieste relative all'argomento "cambio fornitore", un 22,9% sul tema delle condizioni economiche dei nuovi contratti e un 18,35% sulla doppia fatturazione. Solo il 10,61% riguarda presunti contratti non richiesti.

Fig.A.1.12 Sub argomenti richieste informazioni elettriche





Standard specifici e generali e tempistiche di esecuzione delle prestazioni

Per quanto riguarda i dati comunicati dai venditori sul tempo effettivo medio di risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazione o di rettifica di fatturazione o doppia fatturazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica registrati sia nei casi per i quali sia stato rispettato lo standard specifico o generale di qualità sia nei casi per i quali tale standard non sia stato rispettato per le cause imputabili al venditore la tabella A. 1.1 riporta i tempi medi effettivi confrontati con i tempi fissati dagli standard.

Per il 2018, i tempi medi effettivi per il complesso dei venditori elettrici nei casi di rettifica di fatturazione si attestano per tutte le prestazioni sottoposte a standard al di sotto dei massimi fissati dall'Autorità e al di sotto di quelli registrati nel 2017, con la sola eccezione delle risposte alle richieste di informazione che passano da 6 a 7 giorni in media.

Tab. A. 1.1 Tempi medi³⁸ effettivi delle prestazioni di qualità commerciale della vendita settore elettrico (2018) (giorni solari)

Prestazioni	Tempi medi effettivi 2017	Tempi medi effettivi 2018	Standard specifici e generali
Reclami	21,55	19,61	40
Rettifiche di fatturazione	49,50	27,98	90
Rettifiche di doppia fatturazione	36,49	25,96	20
Richieste di informazione	6,15	7,01	30

Per quanto riguarda le rettifiche di doppia fatturazione il risultato complessivo dei tempi medi effettivi riferiti a alle singole tipologie di clienti mostrano che in particolare i clienti MT ottengono in media una rettifica di doppia fatturazione in un tempo doppio dello standard ovvero in 40 giorni anziché i 20 previsti (tabella A.1.2)

³⁸ I tempi medi sono stati calcolati ponderando il dato mensile e per azienda per la numerosità dei casi in modo tale da attribuirne il corretto peso.

per quanto riguarda le altre tipologie di clienti i tempi rispetto al 2017 sono sempre al di sopra dello standard anche se per i clienti BT domestici del mercato libero vi è stato un recupero consistente.

Tab. A.1.2 Tempi medi effettivi per rettifiche di doppia fatturazione (2017-2018) (giorni solari)

Tipologie di clienti	Tempi medi effettivi 2017	Tempi medi effettivi 2018
BT domestici (tutelato)	22,71	20,77
BT non domestici (tutelato)	26,84	24,00
BT domestici (libero)	46,84	26,95
BT non domestici (libero)	28,77	24,93
MT	26,24	40,17
Multisito	19,92	21,36

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

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

La tabella A.1.3 riporta il numero di reclami senza una risposta ma non ancora fuori standard³⁹, che rappresentavano il 2,3% del totale dei reclami ed in particolare il 2,1% dei reclami per i clienti domestici del mercato libero e il 2,3% dei reclami per i clienti non domestici del mercato libero; percentuali più elevate si riscontrano per i clienti non domestici in tutela alimentati in bassa tensione (2,5%) e per i clienti MT (3,8%).

Tab. A 1.3 Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2018)

Tipologia di clienti	Reclami	% sui Reclami in totale	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
BT domestici (Tutela)	1.445	2,1%	67	1
BT non domestici (Tutela)	1.151	2,5%	11	2
BT domestici (Libero)	2.295	2,3%	174	37
BT non domestici (Libero)	1.145	2,3%	91	59
MT (Libero)	117	3,8%	13	2
Multisito Elettricità	306	1,7%	67	23
Totali	6.459	2,3%	423	124

³⁹ Lo standard del tempo di risposta per l'anno 2018 è fissato a 40 giorni; alcuni casi dei mesi di dicembre possono risultare, al momento della comunicazione del dato in una fase di non risposta ma ancora entro lo standard; dal 2019 il tempo di risposta è ridotto a 30 giorni e il fenomeno dei casi in sospenso è destinato a ridursi ulteriormente.

Oltre ai reclami di cui alla tabella A.1.3 al 31 dicembre 2018 risultavano non risposti e già fuori standard 4.440 reclami pari all'1,56% del totale.

Gli indicatori di performance

La tabella A. 1.4, che riporta gli indicatori ordinati in modo crescente sulla base dell'IRC, mostra che gli indici di reclamosità più elevati sono riferibili ai clienti alimentati in media tensione, e ai clienti multisito mentre le performance migliori si riscontrano con riferimento ai clienti domestici (tutelati e liberi). Nel segmento dei clienti non domestici del mercato libero emerge, inoltre, che l'ordinamento degli indicatori riferiti alle richieste di informazione è del tutto coerente con quello relativo ai reclami, ovvero che le tipologie di clienti con IRC bassi mostrano anche IINFO bassi e viceversa. La capacità di risposta delle imprese è poi più elevata per le richieste di informazione rispetto ai reclami, anche se per alcune tipologie di clienti si pone leggermente al di sotto dello standard generale (95%).

Analizzando nello specifico gli indicatori di reclamosità per tipologia di cliente emerge che i clienti domestici elettrici in tutela (0,47% vs 0,52% dell'anno precedente) registrano l'indicatore migliore seguiti dai clienti domestici del mercato libero (0,86% vs 1,09% dell'anno precedente); i clienti non domestici in tutela evidenziano un lieve peggioramento rispetto all'anno precedente (1,94% vs 1,83%) come i clienti MT che totalizzano l'indicatore di reclamosità più elevato (6,73% vs 4,65%). Migliorano la loro posizione i clienti non domestici del mercato libero (1,97% vs 2,12%) e i clienti multisito (2,46% vs 2,76%).

Un analogo risultato si ottiene anche quest'anno per le richieste di informazione con indici più contenuti rispetto a quelli dello scorso anno per i tutti i clienti ad eccezione dei clienti MT e dei clienti non domestici in tutela.

Gli indicatori di capacità di risposta mostrano livelli più elevati per le richieste di informazione anche se solo per i clienti elettrici del mercato libero i valori superano lo standard fissato dalla regolazione (95% delle risposte entro 30 giorni lavorativi). L' indicatore di capacità di risposta migliore per i reclami risulta quello dei clienti multisito (87,69% vs 84,01% nel 2017) mentre il peggiore, è quello dei clienti non domestici elettrici del mercato libero (83,07 % era 84,78% nel 2017).

Tab. A.1.4 Settore elettrico, indicatori di performance per tipologia di clienti (2018)

	IRC	ICRC	IINFO	ICINFO
BT domestici (Tutela)	0,47%	86,64%	0,09%	93,08%
BT domestici (Libero)	0,86%	86,20%	0,61%	95,04%
BT non domestici (Tutela)	1,94%	84,79%	0,25%	94,95%
BT non domestici (Libero)	1,97%	83,07%	1,34%	95,99%
Multisito Elettricità	2,46%	87,69%	2,82%	94,76%
MT	6,73%	79,22%	5,11%	93,36%

Appendice 3 – qualità commerciale del servizio di vendita: il mercato gas e i contratti dual fuel

Nel 2018 le imprese di vendita del gas naturale che hanno comunicato dati nell'ambito della qualità commerciale dichiarando di avere servito almeno un cliente gas sono 351 di queste, 85 hanno servito esclusivamente clienti gas. Le rimanenti 266 servono anche clienti elettrici.

Nel complesso tali imprese nel 2018 hanno servito 19.987.679 clienti nel mercato tutelato e libero del gas naturale e hanno ricevuto 194.074 reclami scritti, il 62,5% dei quali riferiti al mercato libero, il 30,5% al mercato tutelato e il 7% ai clienti multisito. Come per l'elettrico, con riferimento al 2017, anche nel gas si registra una diminuzione nel numero assoluto dei reclami ricevuti dai venditori e riferiti sia al mercato libero (da 126.538 a 121.257 con una flessione del -4,2%), sia al mercato tutelato, con un impatto decisamente più significativo in quest'ultimo -22,4% (da 76.243 a 59.135).

Fig. A.2.1. Ripartizione dei reclami nel settore del gas naturale per tipologia di cliente - 2018

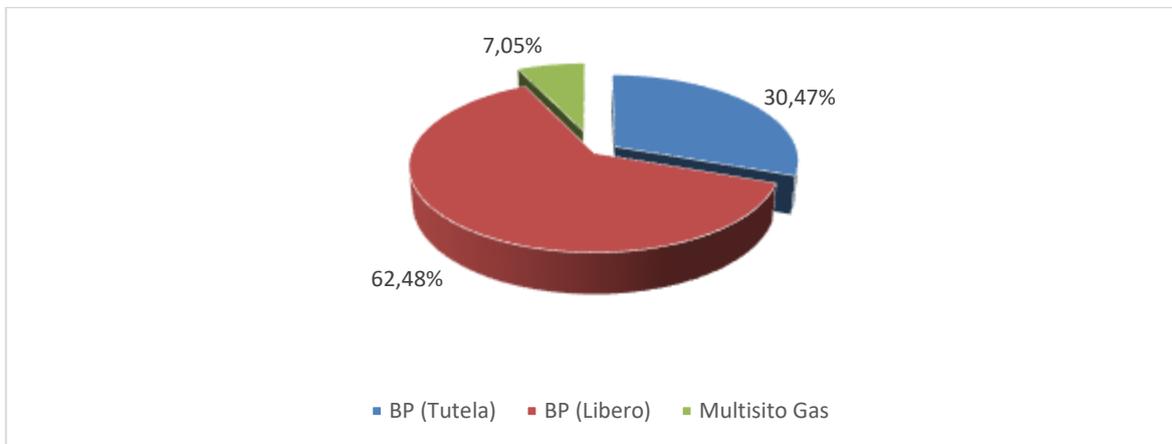
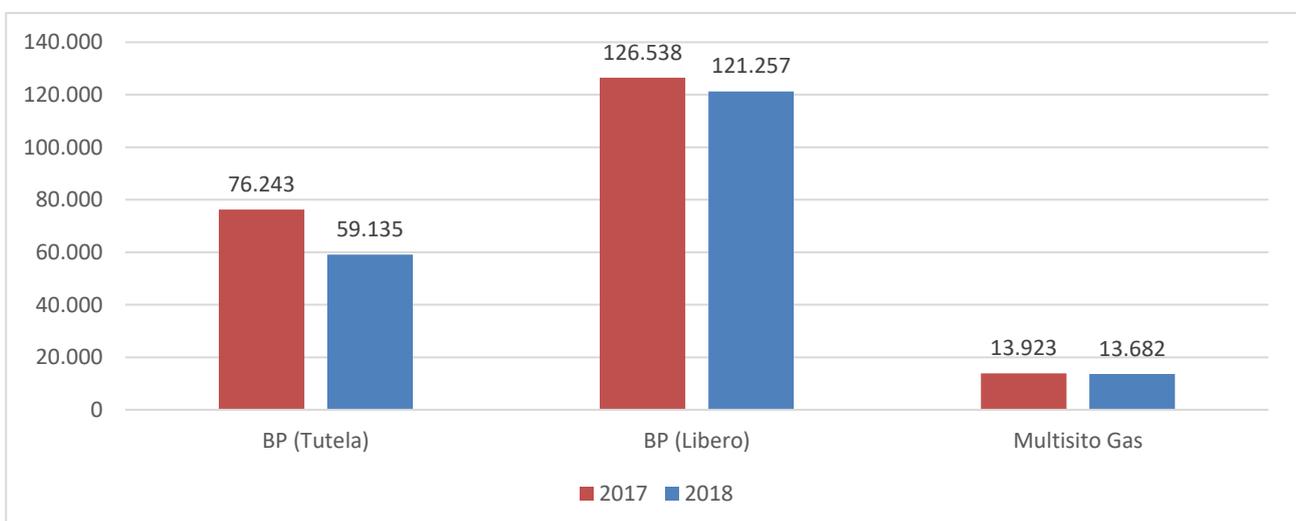


Fig. A.2.2. Ripartizione dei reclami nel settore del gas naturale per tipologia di cliente 2017 - 2018



Raffrontando i dati riferiti alle richieste di informazione per il settore gas con quelli del 2017, risulta che nel 2018 si è registrata nel complesso una flessione del 12,4%; le richieste di informazione sono passate da 99.300 a 86.971. La diminuzione del numero di richieste di informazione in valore assoluto riguarda nel 2018 tutte le tipologie di clienti e rimangono prevalenti le richieste di informazione dei clienti del mercato libero (61%).

Fig. A.2.3 Richieste di informazione per tipologie di clienti -2018 (gas naturale)

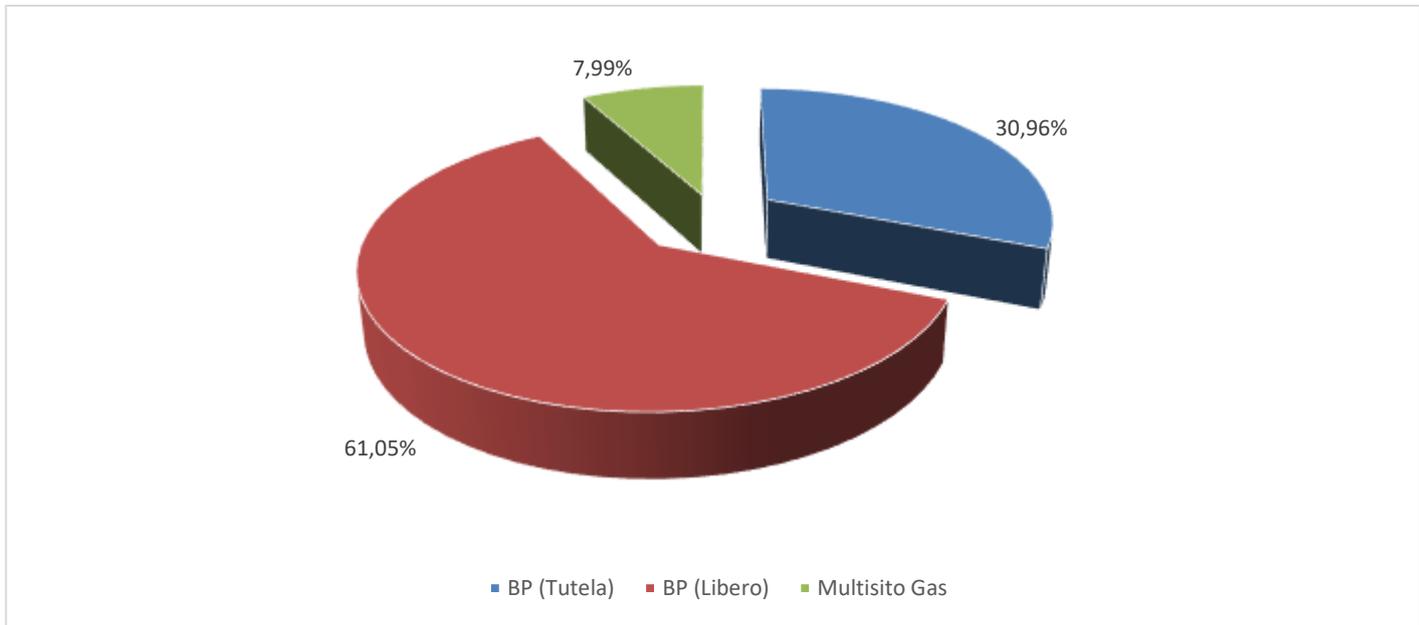
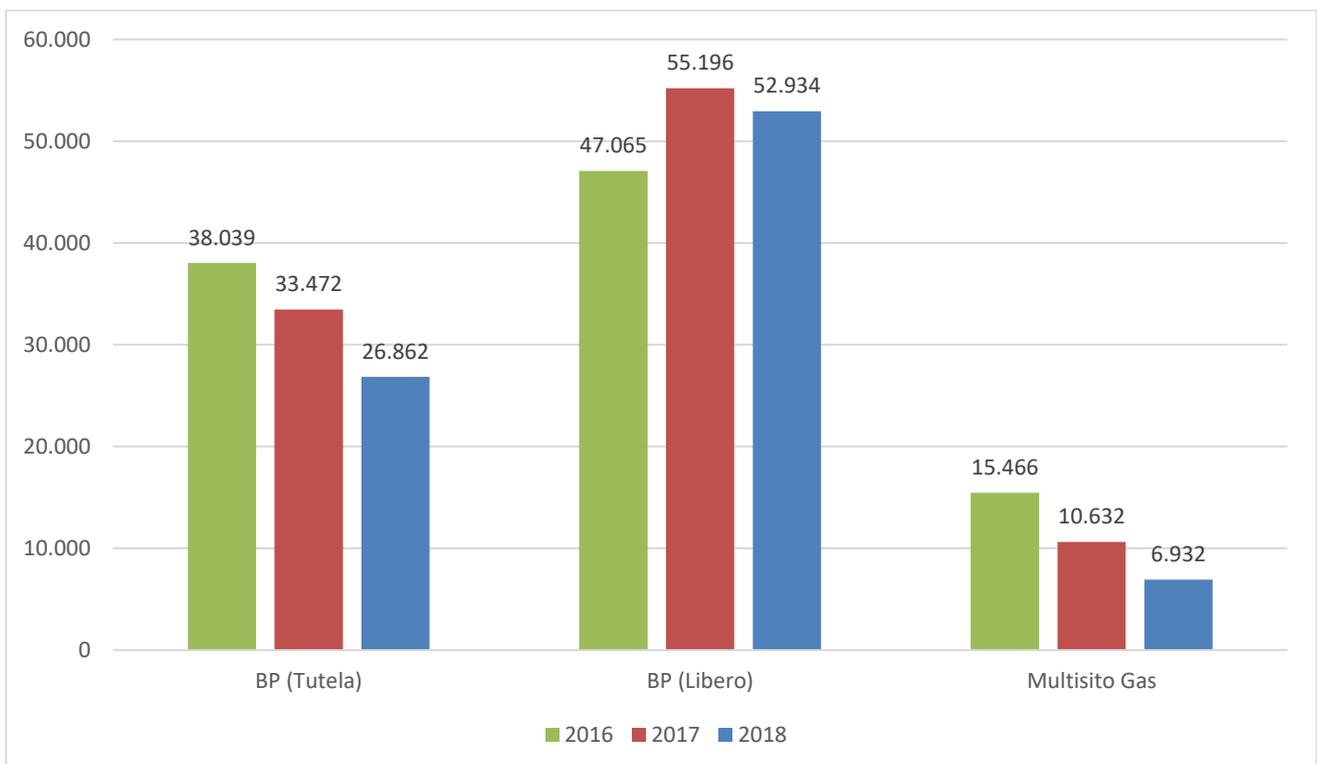


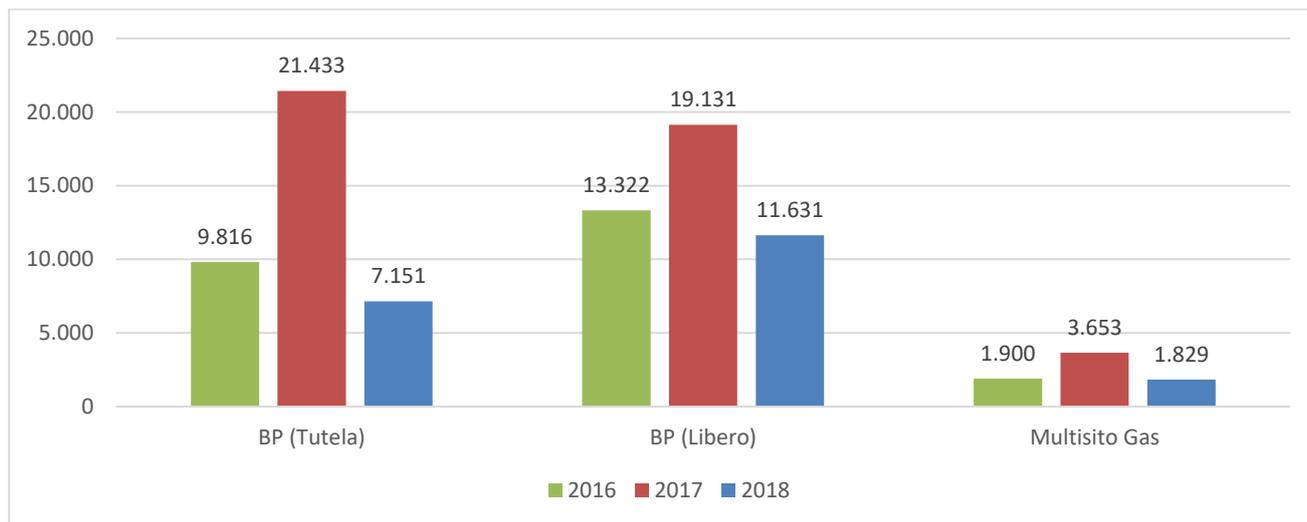
Fig. A.2.4. Richieste di informazione 2016-2018 (gas naturale)



Le rettifiche di fatturazione che conseguono a reclami scritti, su fatture pagate di cui si contesta il contenuto nel 2018 sono state 20.611, pari al 61,95% del totale delle rettifiche dell'anno. Nel complesso hanno fatto registrare una diminuzione del 53,4%, analoga a quella determinatasi nel settore elettrico (- 51,2%).

Il 56,43% delle rettifiche è riferibile a clienti del mercato libero e il 34,69% a clienti in regime di tutela.

Fig. A.2.5 Rettifiche di fatturazione 2016-2018 (gas naturale)



Con riferimento, infine, alle rettifiche di doppia fatturazione, analogamente a quanto già verificato per il settore elettrico, risultano essere residuali e in diminuzione ulteriore rispetto al 2017 (-17,3%). L'89% riguarda i clienti gas del mercato libero. La diminuzione del numero delle rettifiche di fatturazione in valore assoluto riguarda nel 2018 tutte le tipologie di clienti. Le rettifiche di doppia fatturazione gas rappresentano il 32,36% del totale di questa tipologia di prestazione.

Fig A.2.6 Rettifiche di doppia fatturazione per tipologia di clienti gas (2018)

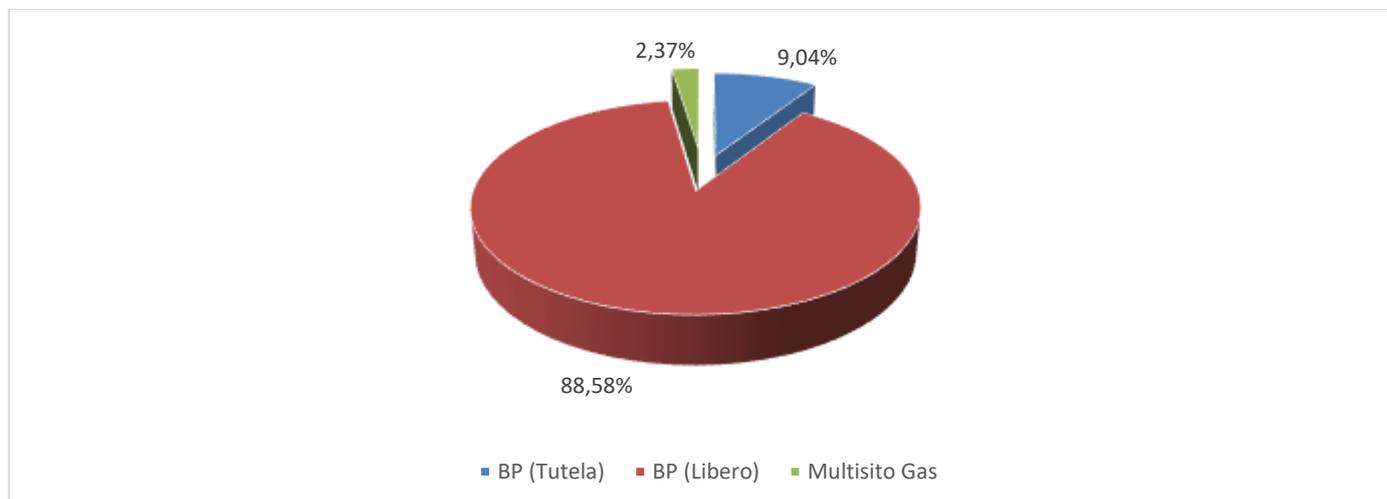
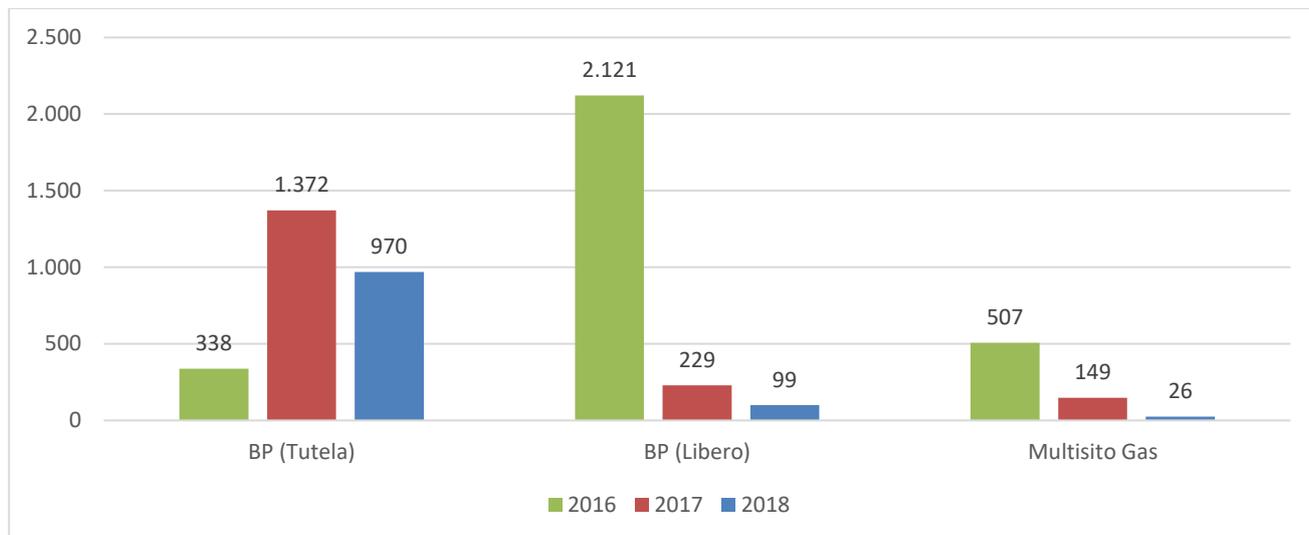


Fig.A.2.7 Rettifiche di doppia fatturazione (2016-2018) (valori assoluti)

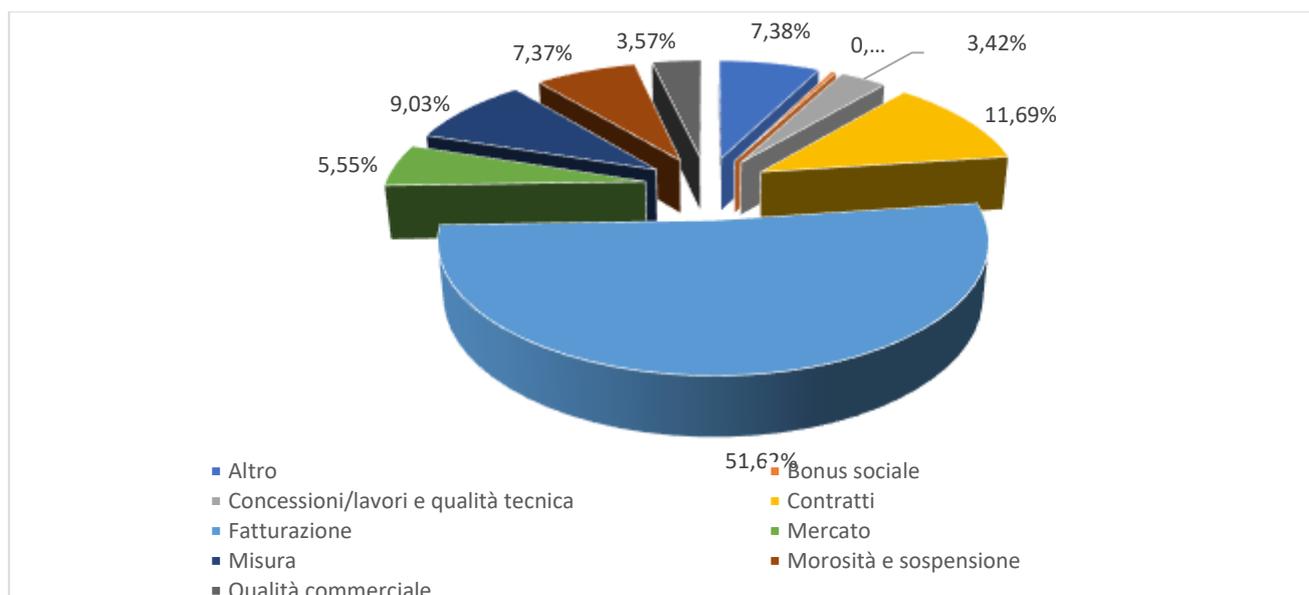


Principali argomenti oggetto di reclamo

Per quanto riguarda i **motivi dei reclami nel settore gas** nel 51,62% dei casi l'argomento indicato è la fatturazione, nell'11,69% le vicende del contratto e nel 9,03% la misura. A seguire nel 7,37% dei casi l'argomento è la morosità e sospensione e nel 5,5% dei casi il mercato.

Rispetto al settore elettrico si evidenzia un peso maggiore degli argomenti fatturazione e misura, e una minor rilevanza delle tematiche legate al mercato e alla morosità

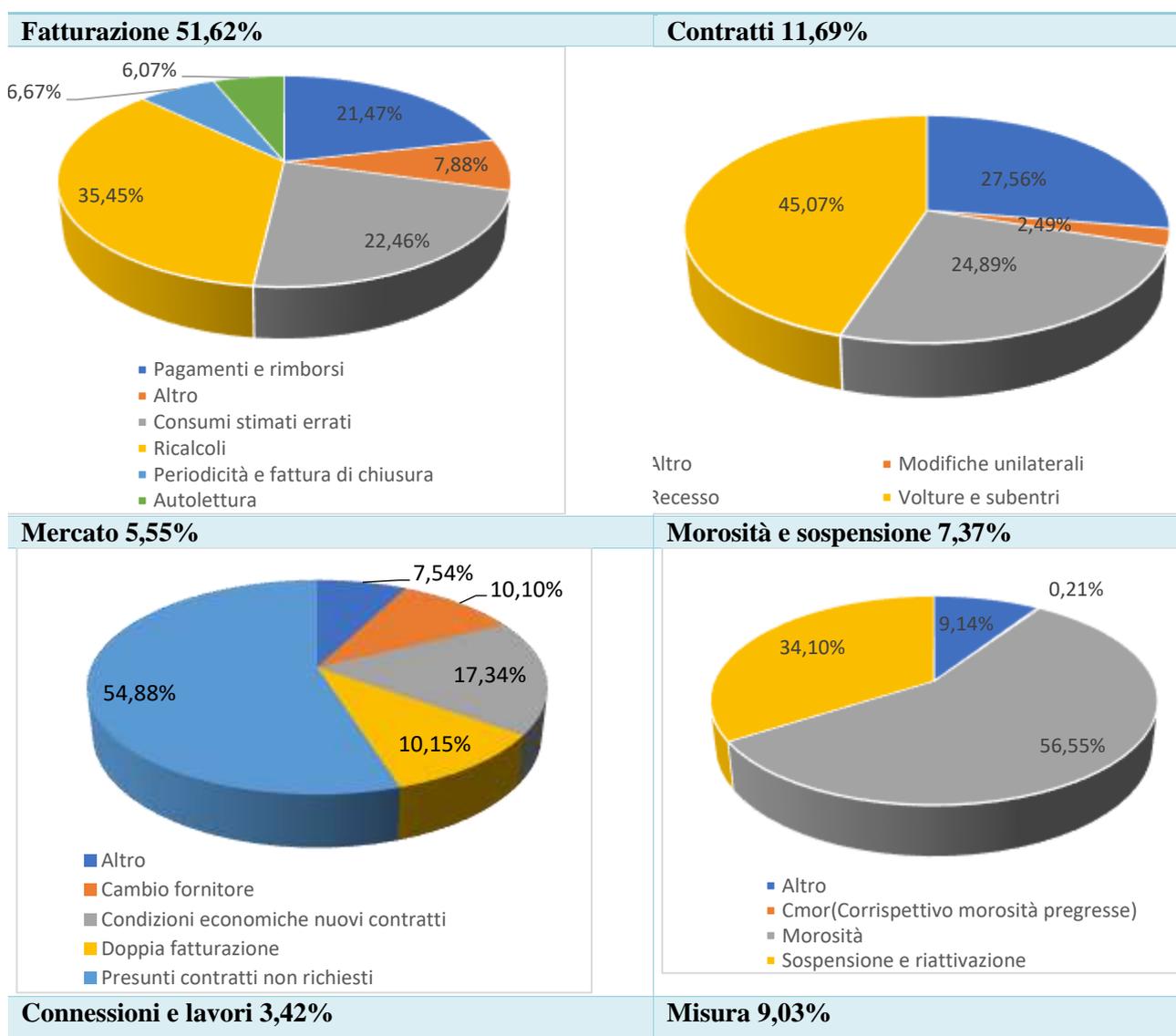
Fig. A.2.8 Classificazione di primo livello dei reclami (settore gas) 2018

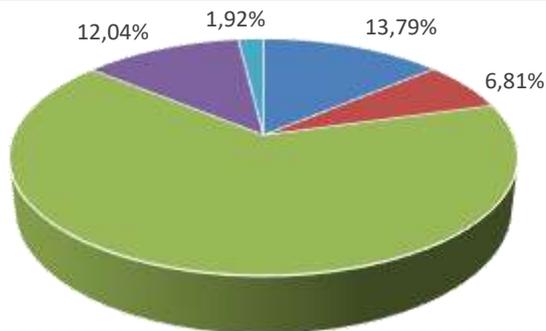


Sub argomenti reclami gas

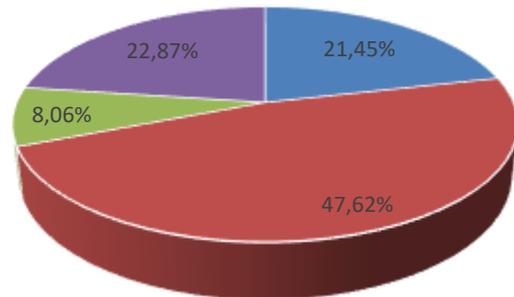
La figura A.2.9 illustra l'articolazione dei sub argomenti. Si osserva che la componente più importante dei reclami relativi alla fatturazione è data dalla voce "ricalcoli" seguita da "consumi stimati errati" (22,46%) e da "pagamenti e rimborsi" (21,47%). L'argomento misura è dominato dalla voce "cambio misuratore" (47,62%) a cui segue la voce "verifica e ricostruzioni". Il piano di sostituzione dei misuratori tradizionali con misuratori telegestiti che è continuato nel 2018 può concorrere a spiegare la rilevanza di queste due voci. Infine, come per l'elettrico la voce più importante dell'argomento mercati è rappresentata dai "presunti contratti non richiesti".

Fig.A.2.9 Classificazione per sub argomenti dei reclami gas



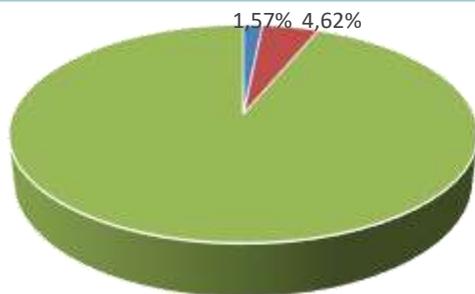


- Altro
- Continuità
- Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
- Sicurezza
- Valori della tensione/pressione



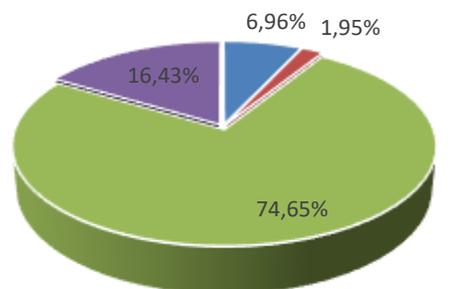
- Altro
- Mancate letture
- Cambio misuratore
- Verifica e ricostruzioni

Qualità commerciale 3,57%



- altro
- Indennizzi
- Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)

Bonus 0,37%

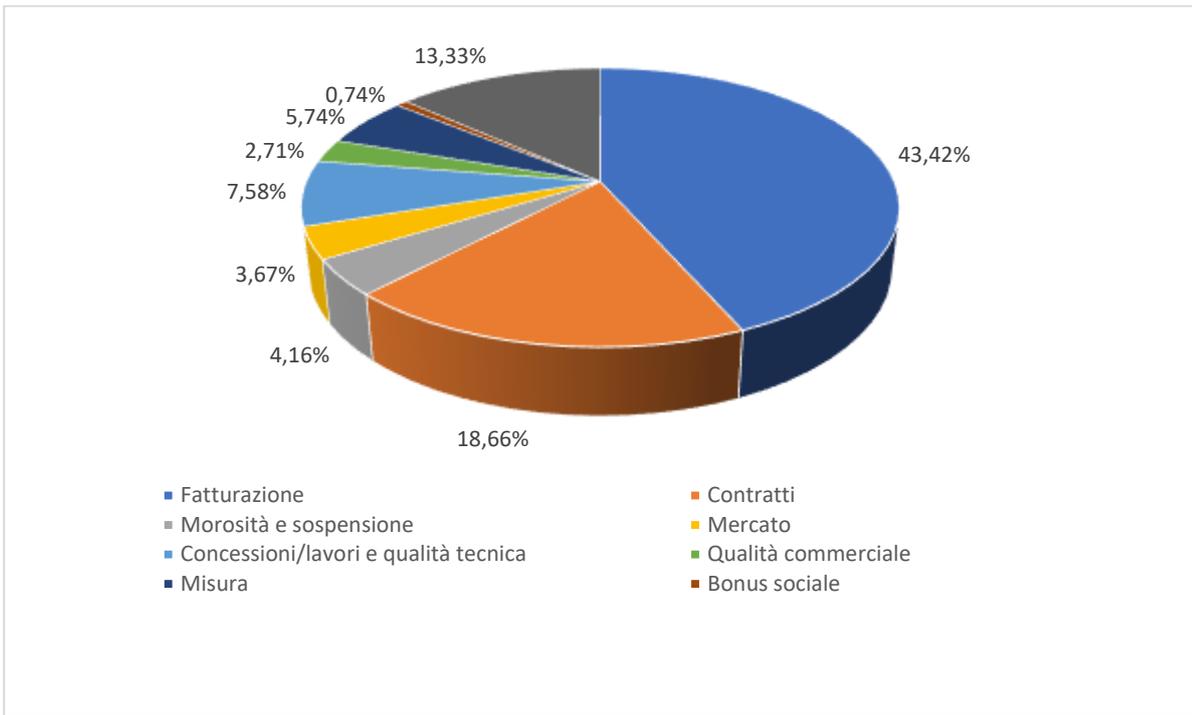


- Altro
- Cessazioni
- Erogazioni
- Validazioni

Per quanto riguarda i motivi delle richieste di informazione, come nell'elettrico, gli argomenti prevalenti tendono ad essere gli stessi dei reclami anche se si ribilanciano un po', la fatturazione pesa per il 43,27% (è il 51,62% nei reclami) mentre i temi attinenti al contratto contribuiscono per il 18,66% (è l'11,69% nei reclami) al totale delle richieste di informazione.

Tolto un 13,33% di richieste non classificate, il restante 25% dei casi si ripartisce prevalentemente fra qualità tecnica (7,58%), misura (5,74%) e morosità (4,15%). Completano il quadro qualità commerciale (2,71%) e bonus sociale (0,74%).

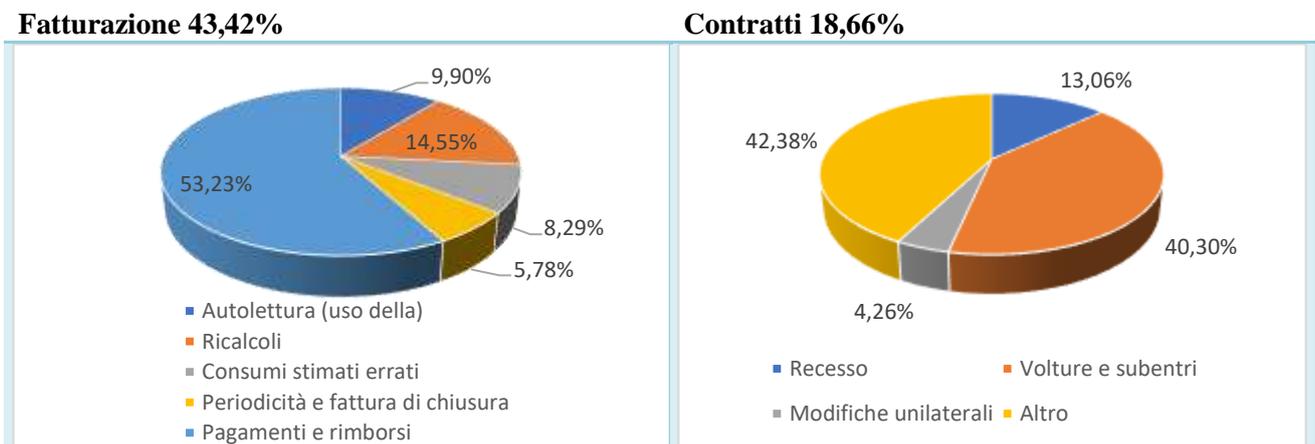
Fig.A.2.10. Classificazione di primo livello richieste di informazione (settore gas) 2018

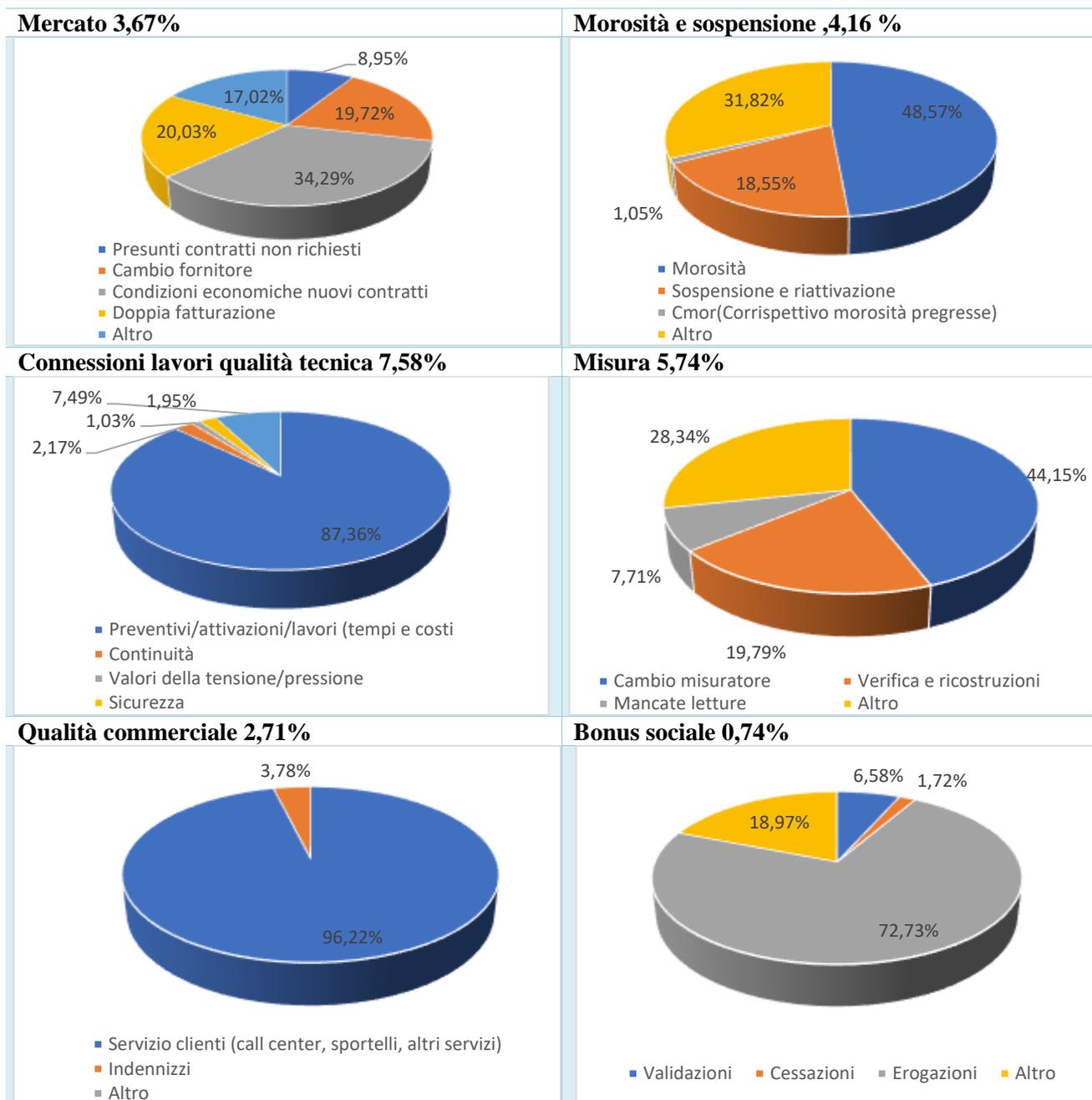


La figura A.2.11 illustra l'articolazione dei sub argomenti da cui emerge innanzitutto che, la grande maggioranza delle richieste di informazioni relative alla fatturazione riguarda la voce pagamenti e rimborsi (53,23%), come per l'elettrico. Volture e subentri e recesso, come per i reclami sono i sub argomenti principali della voce contratti dove però si registra un peso rilevante (42,38%) della voce "altro", come per l'elettrico. Più articolata la voce "mercato" che vede un 34,29% delle richieste concentrate sulla voce "condizioni economiche dei nuovi contratti", "doppia fatturazione" (20%) e "cambio fornitore" (19,72%). Infine, il 17% delle richieste di informazione che hanno avuto come principale argomento il mercato sono relative a contratti non richiesti.

Da ultimo si sottolinea che in coerenza con quanto già riscontrato sui reclami il 44,15% delle richieste di informazione che hanno avuto a tema principale la "misura" si sono focalizzate sulle tematiche al "cambio misuratore" e alle conseguenti attività di verifica dei misuratori e ricostruzione dei consumi.

Fig. A.2.11 Sub argomenti richieste di informazione settore gas (2018)





Standard specifici e generali e tempistiche di esecuzione delle prestazioni

Per quanto riguarda i dati comunicati dai venditori sul tempo effettivo medio di risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazione o di rettifica di fatturazione o doppia fatturazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica registrati sia nei casi per i quali sia stato rispettato lo standard specifico o generale di qualità sia nei casi per i quali tale standard non sia stato rispettato per le cause imputabili al venditore la tabella A. 2.1 riporta i tempi medi effettivi confrontati con i tempi fissati dagli standard.

Complessivamente quest'anno risultano più contenuti i tempi medi di risposta e di esecuzione delle prestazioni rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di prestazioni sottoposte a standard specifico, mentre si rileva un leggero aumento per le richieste di informazioni sottoposte a standard generale.

Tab. A.2.1 Tempi medi effettivi delle prestazioni di qualità commerciale della vendita settore gas, 2018 (giorni solari)

Prestazioni	2017	2018	Standard specifici e generali
Reclami	22,57	17,05	40
Rettifiche di fatturazione	42,26	24,77	90
Rettifiche di doppia fatturazione	37,88	23,3	20
Richieste di informazione	8,36	18,9	30

I tempi medi delle rettifiche di doppia fatturazione, riferiti ai clienti del mercato tutelato, risultano di fatto conformi allo standard (20,8 vs 20), in forte recupero superiori allo standard (23,31 vs 20), in forte recupero rispetto al 2017 le tempistiche per i BP liberi anche se ancora al di sopra dello standard.

Tab. A.2.2 Tempi medi effettivi rettifiche di doppia fatturazione, 2018(giorni solari)

Tipologie di clienti	2017	2018
BP tutela	59,87	20,8
BP libero	36,12	25,5
Multisito	19,98	25,2

I venditori, oltre ai i tempi effettivi di esecuzione delle prestazioni sono anche tenuti a comunicare il numero dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata, nonché il numero delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione accertate, ma non eseguite alla data del 31 dicembre. Si tratta principalmente dei casi ricevuti negli ultimi giorni dell'anno che, in virtù dei tempi previsti dagli standard specifici, possono essere ancora legittimamente in corso di trattazione da parte del venditore al 31 dicembre. Tale fenomeno, destinato a diminuire con l'entrata in vigore dei nuovi standard viene illustrato nella tabella A.2.3.

Nel complesso i 3.580 reclami in sospeso rappresentano l'1,8% sui 194.074 reclami scritti complessivi dell'anno 2018 del settore gas pervenuti nell'anno e il 39,89% dei reclami relativi ai mesi di novembre e dicembre.

Tab.A.2.3 Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2018)

Prestazioni	Reclami	% sui Reclami totali	Rettifiche di fatturazione	Rettifiche di doppia fatturazione
BP (Tutela)	998	1,7%	39	3
BP (Libero)	2.311	1,9%	193	44
Multisito Gas	271	2,0%	24	4
Totale	3.580	1,8%	256	51

Oltre a quelli di cui alla tabella A.2.3 al 31 dicembre 2018 risultavano non risposti e già fuori standard 2.547 reclami pari all'1,3% del totale.

Gli indicatori di performance

Per quanto riguarda gli indicatori definiti dalla delibera, 623/2018/R/com⁴⁰, relativi a reclami ricevuti (IRC), capacità di risposta ai reclami (ICRC), richieste di informazione ricevute (IINFO) e capacità di risposta alle richieste di informazione (ICINFO), la tabella A.2.4 li illustra complessivamente, avendo a riferimento il totale dei clienti gas per singoli segmenti di mercato e un ordine crescente sulla base dell'IRC. Emerge un quadro simile a quello già illustrato per il settore elettrico con le performance migliori nel mercato tutelato e le peggiori riferite ai clienti multisito. Per quanto riguarda l'IINFO, viene confermato anche per il gas un ordinamento coerente con l'IRC, ma si evidenziano complessivamente livelli peggiori di performance rispetto all'elettrico; per tutte le tipologie di clienti considerate l'ICINFO si colloca al di sotto dello standard generale minimo.

Rispetto al 2017 tutti gli indicatori migliorano per tutte le tipologie di clienti.

Tab. A.2.4 Indicatori di performance per tipologie di cliente settore gas (2018)

	IRC	ICRC	IINFO	ICINFO
BP (Tutela)	0,68%	88,00%	0,31%	91,18%
BP (Libero)	1,34%	87,51%	0,58%	94,13%
Multisito Gas	2,39%	86,63%	1,21%	89,67%

Qualità commerciale del servizio di vendita: i contratti dual fuel

Nel 2018 i clienti con contratti *dual fuel* sono stati 1.248.827, forniti da 99 venditori; tali clienti hanno inviato 28.707 reclami scritti e 48.417 richieste di informazione. Per quanto riguarda le rettifiche di informazione e le rettifiche di doppia fatturazione sono state rispettivamente 3.412 e 98.

Rispetto al 2017 per questa tipologia di clienti si rileva una diminuzione del numero dei reclami del 15,3% e un aumento del numero delle richieste di informazione del 6,2%.

Tab. A.2.5 Reclami, richieste di informazione, rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione 2017-2018 (dual fuel)

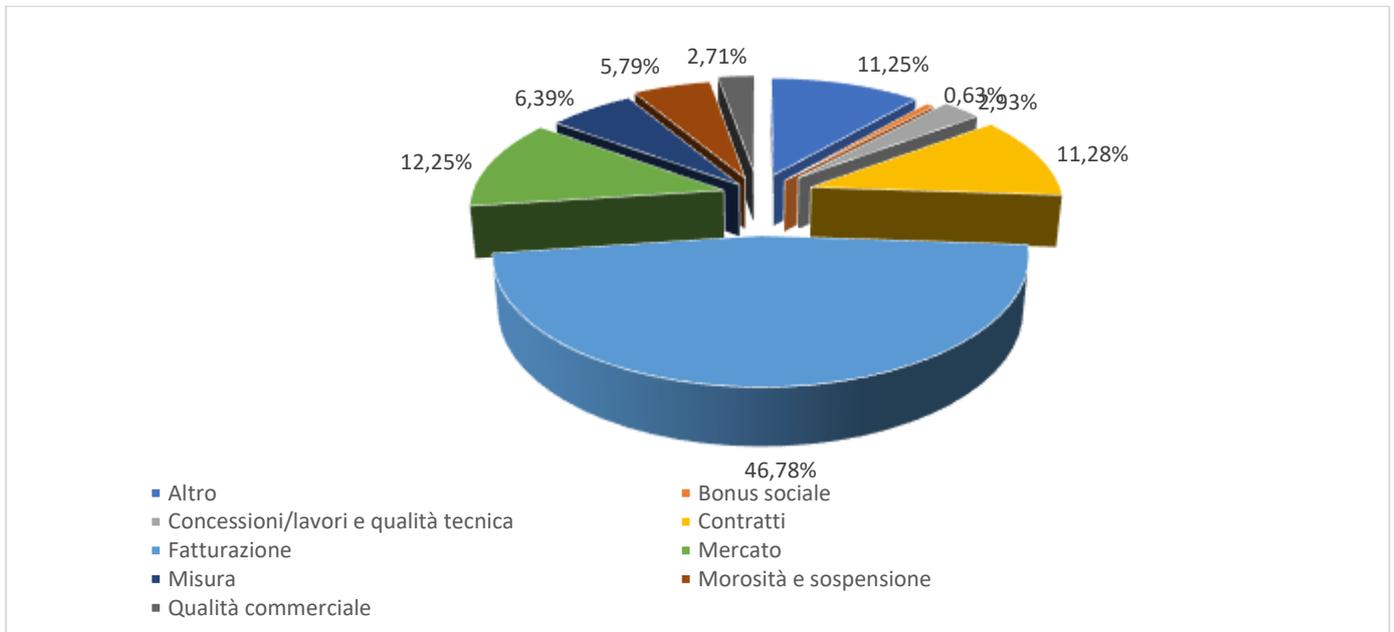
	2017	2018
Reclami	33.895	28.707
Richieste di informazione	45.602	48.417
Rettifiche di fatturazione	4.265	3.412
Rettifiche di doppia fatturazione	246	98

⁴⁰Per una analisi più approfondita delle modalità di calcolo degli indicatori si vedano le Appendici 1 e 2 del Rapporto 19 febbraio 2019, 54/2019/I/com, relativo all'anno 2017.

Principali argomenti per i reclami e le richieste di informazione

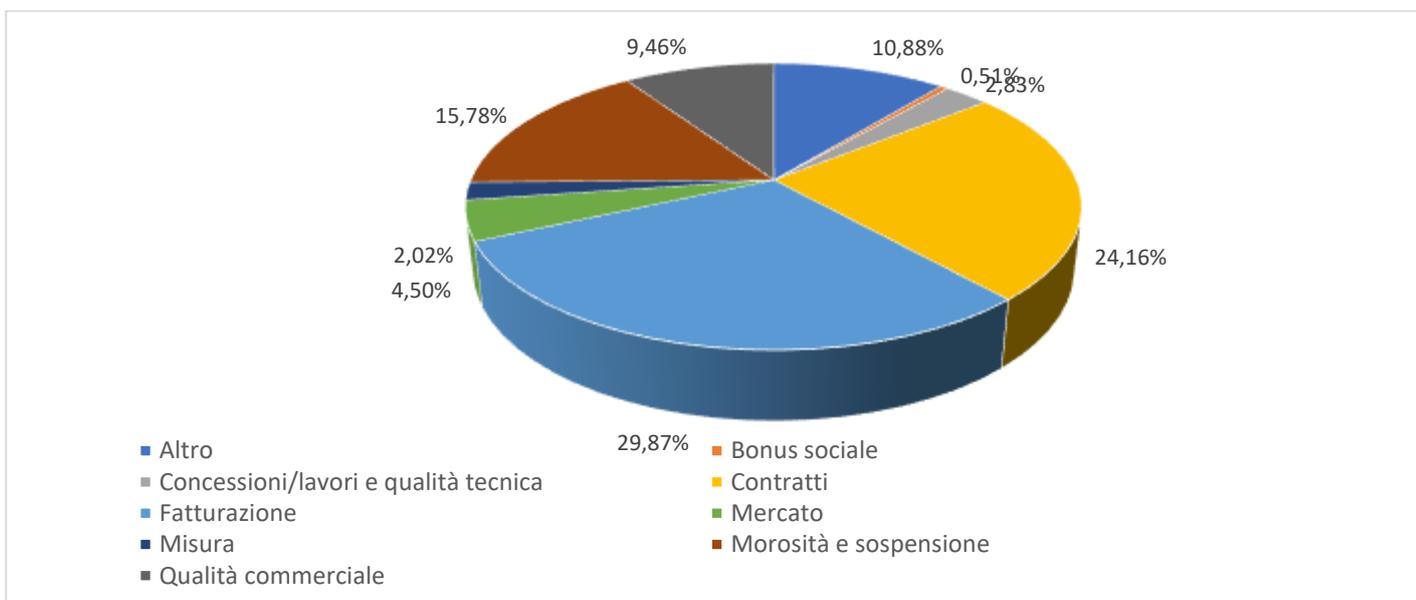
Anche per i clienti con contratti *dual fuel* i reclami sono stati classificati per argomenti dagli operatori e rispetto agli altri due settori emerge, dopo la fatturazione (46,78%) che resta anche in questo caso il tema più trattato, l'argomento "mercato" (12,25%), seguito da "contratti" (11,28%) e "misura" (6,39%).

Fig.A.2.12 Classificazione di primo livello dei reclami (dual fuel) 2018



Per quanto riguarda i motivi delle richieste di informazione, essi sono illustrati nella figura A.2.13 e differiscono da quelle elettriche e gas soprattutto per una quota più rilevante della voce morosità e sospensione che rappresenta il 15,78% del totale contro il 4,16% del gas e il 10,6% dell'elettrico. Le richieste di informazioni sulle tematiche di mercato sono residuali (2%).

Fig.A.2.13 - Classificazione di primo livello delle richieste di informazione (dual fuel) 2018



La tabella A.2.6 indica le prestazioni non ancora eseguite al 31 dicembre 2018, ma per le quali non si verificano le condizioni di fuori standard.

Tab.A.2.6 - Casi ricevuti per cui la relativa prestazione non sia ancora stata eseguita, senza violazione dello standard specifico (2017)

Prestazioni	Reclami	% sui Reclami totali	Rettifiche fatturazione	di Rettifiche di doppia fatturazione
Dual Fuel	429	4,09%	51	0

Oltre ai reclami di cui alla tabella A.2.6 al 31 dicembre 2018 risultavano non risposti e già fuori standard 298 reclami.

Indicatori di performance

Gli indicatori di performance definiti dalla delibera 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com riferiti alle imprese dual fuel e relativi a reclami ricevuti (IRC), capacità di risposta ai reclami (ICRC), richieste di informazione ricevute (IINFO) e capacità di risposta alle richieste di informazione (ICINFO), appaiono meno positivi rispetto ai clienti elettrici e gas; come posto in evidenza dalla tavola 1.22, anche in raffronto a tutti gli altri segmenti di mercato, si registrano infatti elevati indicatori di reclusità e di richieste di informazione e indicatori di capacità di risposta performanti solo per le richieste di informazione. Per quanto riguarda gli indicatori anche per i clienti dual fuel rispetto al 2017 risultano tutti in miglioramento ad eccezione dell'indice IINFO che risulta stabile.

Tab. A.2.7 Indicatori di performance – dual fuel (2018)

	IRC	ICRC	IINFO	ICINFO
Dual Fuel	2,61%	88,07%	4,40%	97,43%

Appendice 4 – Indagini di *customer satisfaction*: la metodologia

Per dare attuazione al “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”, allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: TIQV), l’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente effettua una indagine annuale di soddisfazione dei clienti finali per le risposte scritte ricevute ai reclami e alle richieste di informazioni.

Le indagini hanno le seguenti caratteristiche:

- vengono effettuate da una società di ricerca incaricata dall’Autorità a seguito di aggiudicazione¹ di procedura negoziata (per il 2018 la società Research Hub);
- in esito a ciascuna indagine di soddisfazione per ogni venditore è determinato un valore stimato dell’indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS per la qualità della risposta ai reclami scritti e per la qualità delle risposte alle richieste scritte di informazione;
- partecipano all’indagine i soli venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che hanno ricevuto, nell’anno precedente all’indagine, un numero di reclami (per il 2018 pari almeno a 3.000) ed un numero di richieste di informazione (per il 2018 pari almeno a 750) tale da assicurare la robustezza statistica dei risultati;
- la numerosità campionaria di base è stabilita all’inizio di ciascuna indagine, in base al numero di aziende partecipanti, al numero di reclami scritti o richieste di informazioni ricevute nell’anno n-1, al numero di clienti serviti, in modo tale da garantire la significatività statistica delle stime campionarie;
- sono effettuate prevalentemente mediante la metodologia del call-back, attraverso il campionamento dei clienti da intervistare estratti da liste fornite dalle singole aziende di vendita che partecipano all’indagine, tra i clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto o una richiesta di informazione scritta e che hanno ricevuto una risposta nell’arco di tempo comunicato all’azienda al massimo 5 giorni prima;
- utilizzano marginalmente la metodologia CAWI al fine garantire la numerosità campionaria di base e quindi una migliore rappresentatività dei campioni per azienda di vendita, e con i delegati di cui si sono avvalsi i clienti per presentare il reclamo.

La società di ricerca incaricata di effettuare l’indagine stabilisce e comunica all’Autorità un calendario, che non viene reso noto alle aziende, che assicura che le interviste ai clienti vengano effettuate entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento degli elenchi da parte delle imprese con i nominativi delle persone da intervistare, per assicurare la freschezza del dato.

L’indagine 2018 si è svolta dal 1° agosto 2018 alla fine di gennaio 2019 (escludendo le festività e ponti distribuiti nel periodo di svolgimento dell’indagine demoscopica).

Nel corso dell’indagine, gli elenchi dei clienti da intervistare sono stati richiesti 5/6 volte con un preavviso di 5 (cinque) giorni lavorativi dal momento dell’inserimento della comunicazione nell’area operativa. Nella lettera di richiesta era indicato il periodo di 7 (sette) giorni cui doveva riferirsi l’elenco delle risposte.

Per l’effettuazione dell’indagine è stata utilizzata “l’area operativa per l’indagine sui reclami e le richieste di informazione”. L’area operativa rispetta le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679).

Trattandosi di metodologia call-back la persona da intervistare è esattamente la persona che ha inoltrato il reclamo scritto sia esso il cliente titolare del contratto o un delegato dallo stesso

Ai fini dell'effettuazione dell'indagine le imprese di vendita che erano state individuate per partecipare all'indagine 2018 sono state tenute ad inserire all'interno della risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazione dal 1° agosto 2018 il seguente messaggio:

“La informiamo che potrà essere chiamato da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità della risposta ai reclami o alle richieste di informazione. A tale scopo, i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800166654”.

Le imprese di vendita interessate dall'indagine, inoltre, entro la data di avvio dell'indagine sono tenute a pubblicare nel loro sito l'informativa prevista dal (Regolamento UE/2016/679) trattamento dei dati personali in una sezione facilmente accessibile ai clienti ed intitolata “Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione”.

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

1. individuazione di 8 fattori di qualità percepita da sottoporre al giudizio degli intervistati unitamente a un giudizio generale “overall”;

gli 8 fattori di qualità percepita considerati nell'indagine pilota sono stati:

- la comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato nella risposta;
 - la precisione e completezza dei riferimenti relativi all'utenza per cui ha presentato il reclamo;
 - la precisione e completezza dei riferimenti ai motivi del reclamo presentato;
 - la chiara indicazione di un referente aziendale per eventuali ulteriori chiarimenti;
 - le motivazioni fornite dall'azienda per considerare fondato o infondato il reclamo;
 - la documentazione allegata;
 - la chiarezza sui tempi in cui il problema è stato o verrà risolto;
 - la completezza delle indicazioni sulla modalità con cui verrà risolto il reclamo;
2. utilizzo di una metrica relativa su tre livelli base per la rilevazione dello stato di soddisfazione dell'intervistato sui singoli fattori di qualità percepita: peggiore rispetto alle aspettative; uguale rispetto alle aspettative; migliore rispetto alle aspettative;
 3. determinazione di un peso per i singoli fattori, determinato con una specifica domanda che riflette l'importanza che esplicitamente i clienti annettono a ciascun fattore;
 4. costruzione di un indicatore complessivo di soddisfazione, calcolato come media ponderata dei livelli di soddisfazione di ogni singolo fattore (dato dalla quota di intervistati che dichiarano di non avere percepito uno scarto negativo tra le proprie aspettative e quanto ricevuto) usando i pesi descritti;
 5. valutazione ex post di una stima del margine di errore, determinato mediante una procedura statistica di bootstrap su 1000 campioni estratti con reimmissione a partire dal campione di indagine; il margine di errore è tanto maggiore quanto più elevata è la variabilità dell'indicatore in ciascun campione;
 6. determinazione del valore dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS da utilizzare ai fini della graduatoria, come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

L'attribuzione dei pesi con cui i fattori contribuiscono all'indice avviene in base alle preferenze esplicite dichiarate dagli intervistati. Tale metodo consente di disporre di una misura di sintesi che permette di esprimere

l'intero fenomeno osservato e di registrare nel corso del tempo il più possibile le variazioni dei diversi fattori monitorati (essendo correlato agli obiettivi di miglioramento rilevato dalle risposte).

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

Il calcolo della stima dell'indice ICS

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

Siano:

c il numero di fattori di soddisfazione,

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

n_j il numero di clienti intervistati della j -esima aziende di vendita ($j=1..v$),

r_{ijk} la risposta sul livello di soddisfazione del i -esimo cliente del j -esimo fornitore per il k -esimo fattore ($i=1..n_j; j=1..v; k=1..c$), con valore 1 = inferiore alle aspettative, 2 = in linea con le aspettative o 3 = superiore alle aspettative,

s_{ijk} lo stato di soddisfazione del i -esimo cliente della j -esima azienda per il k -esimo fattore ($i=1..n_j; j=1..v; k=1..c$): assume valori 1 se $r_{ijk} = 2$ o 3, e 0 altrimenti,

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

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

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

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

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

Stima del margine di errore dell'indice ICS

Per stimare il margine di errore unilatero sinistro dell'indice si procede ad effettuare simulazioni bootstrap. I risultati dell'applicazione del bootstrap ai dati dell'indagine pilota sono risultati in linea con le aspettative e

indicano che lo stimatore dell'ICS non è distorto. Quale stima del margine di errore unilatero sinistro dell'indice si utilizza il 5° percentile della distribuzione bootstrap dell'indice ICS.

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

Appendice 5 – Indicatori imprese di vendita

Tab. A.5.1 Elenco aziende con clienti BT domestici liberi mercato libero con IRC (Indicatore di reclamosità) =0-

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

RAGIONE SOCIALE	IRC 0	IINFO	ICINFO	Dimensione
3 ENERGIA SRL				1
3C COMPAGNIA COMMERCIO COMBUSTIBILI SAS DI MUGHERLI Srl				1
3VG POWER & GAS S.R.L.				1
4G ENERGIA SRL				1
A.C.S.M. TRADING SRL UNIPERSONALE				1
ABACO ENERGIA S.R.L.				1
AGF ENERGY SRL				1
ALPERIA SUM SPA		50%-60%	100%	1
ALTEA POWER SRL		80%-90%	100%	1
AMGAS S.R.L.		0-10%	100%	1
ANTARES ENERGIA				1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL		80%-90%	100%	1
ASM BRESSANONE SPA				1
ASPM ENERGIA S.R.L.				1
ASTI ENERGY S.R.L		80%-90%	100%	1
ATERO GAS & POWER S.R.L.				1
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.				1
AZIENDA ELETTRICA ANTERSELVA SRL				1
AZIENDA ELETTRICA SELVA DEI MOLINI				1
AZIENDA ELETTRICA VERSCIACO PRATO ALLA DRAVA SOC. COOP. A R.L.				1
AZIENDA ENERGETICA OBERLAND - ROJENBACH				1
"EWP SOCIETÀ COOPERATIVA(*)				1
AIMET S.R.L. (**)				1
AZZALINI ENERGIE SRL				1
B.ENERGY S.R.L.				1
BAROCCO SPA		60%-70%	100%	1
BLU RANTON S.r.l.				1
BLUEPOWER				1
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.		0-10%	100%	1
C.U.RA CONSORZIO UTILITIES RAVENNA				1
CALORGAS ITALIA SRL				1
CAST ENERGIE S.R.L.				1
CENTRO VENETO ENERGIE S.R.L.				1
CER SCARL				1
CH4 S.R.L. A SOCIO UNICO				1
CHINA POWER S.p.A.		70%-80%	100%	1
CIOPPOWER S.R.L.				1

RAGIONE SOCIALE	IRC 0	IINFO	ICINFO	Dimensione
CIVE - CONSORZIO INTERMEDIAZIONE E VENDITA ENERGIA				1
CLEANPOWER				1
COLSAM ENERGIE S.R.L.				1
CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.		70%-80%	100%	1
CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA				1
CONSORZIO ELETTRICO DI STORO SOCIETA' COOPERATIVA				1
CONSORZIO PER LE RISORSE ENERGETICHE S.C.P.A.		80%-90%	100%	1
CONVENERGY				1
CONVERGENZE SPA				1
COOPERATIVA CENTRALE ELETTRICA FLERES				1
COOPERATIVA PER L'UTILIZZO DI FONTI ENERGETICHE NOVA LEVANTE				1
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO				1
DENCO S.R.L.		90%-100%	100%	1
DIMENSIONE SOLARE SRL				1
E + E S.P.A.				1
E.SMART S.R.L.				1
E6 ENERGIA SRL				1
ECOENERGIA				1
ELETTRIKOM SRL				1
EMME2GAS				1
ENE LIGHT		30%-40%	100%	1
ENEGA S.R.L.				1
ENER.MED. S.R.L.		80%-90%	100%	1
ENERFLUX S.R.L.				1
ENERGETIC GAS & POWER SRL				1
ENERGETIC VENDITE S.R.L.				1
ENERGIA E GAS				1
ENERGIA NAZIONALE				1
ENERGIA SOCIALE S.P.A.				1
ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA				1
ENERGY PROGRESS S.P.A.				1
ENERGYPOLIS SRL				1
ENOI S.P.A.				1
ERRECI S.R.L.		90%-100%	100%	1
ESA SRL				2
ETRURIALUCEGAS				1
EUROPAM SPA				1
EVALIDA S.R.L. UNIPERSONALE				1
EVISIO S.R.L.				1
FENIX SRL				1
FIorentina OIL COMPANY SRL		70%-80%	100%	1
FIORRESE BERNARDINO S.P.A.				1
FONTE ENERGIA				1
FONTEGAS SRL				1
FONTEL SPA				1
FORGREEN S.P.A.				1
FREE ENERGY SRL				1
GAS PIU' SRL		80%-90%	100%	1

RAGIONE SOCIALE	IRC 0	IINFO	ICINFO	Dimensione
GEN-I ENERGIA S.R.L.				1
GEOENERGIE S.P.A.				1
GESTIONE ITALIA SRL				1
GEU ENERGIA				1
GIBBS ENERGIA SRL				1
GLOBAL POWER S.P.A.		70%-80%	70%-80%	1
GOIL POWER SRL				1
GRAZIANO & CO SRL				1
GREENIUS SRL				1
HELIOS S.P.A.				3
IDEA ENERGIA SRL				1
INGI SRL				1
INNOVENERGY SRL				1
INTERCONSULT SPA		90%-100%	100%	1
INVOLTA SRL				1
INXIEME ENERGIA SRL				1
ITALIA GAS E LUCE				1
ITALIA POWER S.P.A.				1
ITALIAN ENERGY COMPANY SRL				1
LC ENERGIA SRL				1
LENERGIA TOSCANA S.R.L.				1
LIBERA ENERGIA S.P.A.				1
LIBRA S.R.L.				1
LIGURIA GAS SERVICE				1
LIRENAS GMBH				2
LORO F.LLI S.P.A		60%-70%	100%	1
LUCE E GAS ITALIA SERVIZI SRL				1
LUMENERGIA S.P.A.				1
LUPATOTINA GAS E LUCE SRL				1
LW ENERGY S.R.L.				1
META NEWPOWER SRL				1
METAENERGIA SPA				1
METANOSUD SERVIZI SPA				1
MIRO ENERGIE				1
MONTE URANO ENERGIA S.R.L.				1
MOODS ENERGY S.P.A.				1
MORE LIFE ENERGY				1
NEOGAS SRL				1
NEW ENERGY				1
NOIENERGIA SRL				1
NOVA S.R.L.		90%-100%	100%	1
OMNIA 24				1
ON POWER S.R.L.				1
ONE POWER&GAS SRL				1
ORAKOM ENERGIA S.R.L.		90%-100%	100%	1
PASSUELLO F.LLI S.R.L.				1
PEF POWER SRL				1
PIÙENERGIE SRL				1

RAGIONE SOCIALE	IRC 0	IINFO	ICINFO	Dimensione
POWER ENERGIA				1
POWERGAS CLIENTI S.R.L.				1
PROENERGY SPA				1
PROGETIKA				1
PURA ENERGIA				1
ROMA OIL COMPANY SRL		80%-90%	100%	1
ROTAGAS S.R.L.				1
ROYAL GROUP SRL				1
SALERNO ENERGIA VENDITE				2
SAN GIORGIO ENERGIE S.R.L.				1
SEA S.C.				1
SEBINA S.R.L. UNIPERSONALE				1
SECAB SOCIETÀ COOPERATIVA				1
SELGAS S.R.L.				1
SEMPLICE GAS & LUCE SRL				1
SIENERGIA				1
SIENERGY SRL				1
SIMA ENERGIA		50%-60%	100%	1
SISTEMA ENERGIA ITALIA SRL				1
SKY GAS & POWER				1
SMARTUTILITY S.R.L.				1
SOC. COOP. AZ. ELETTRICA MONGUELFO				1
SOCIETA COOPERATIVA ELETTRICA GOMION				1
SOCIETÀ COOPERATIVA IDROELETTRICA DI FORNI DI SOPRA				1
SOCIETA' MUNICIPALE GAS SURL				1
SOCOPLUS				1
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE		50%-60%	100%	1
SPIENERGY				1
STECA ENERGIA SRL				1
TATE				1
TESLA ENERGIA S.R.L.				1
TOP ENERGY SRL				1
TRIBIGAS SRL				1
UNET ENERGIA ITALIANA SPA				1
UNI.CO.GE. SRL		20%-30%	100%	1
UNICOENERGIA SRL				1
UNOGAS UMBRIA S.P.A.				1
UTILITA'				1
VALCHIAVENNA ENERGIE				1
VELGA SRL				1
VENETO GAS & POWER SRL				1
VEOS S.P.A.				1
WE POWER S.R.L.				1
WEEDOO				1
XL ENERGIA E GAS SRL				1
XXL ENERGIA SRL				1
ZEUS ENERGIA - GAS & LUCE SEMPLICE S.R.L.				1
ZEUS ENERGY GROUP SRL				1

Tab. A.5.2 - Indicatori IRC (Indicatore di reclusività)– clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

Cluster IRC	Dim.
Primo	Dim.
A.F. ENERGIA SRL	2
ALEGAS S.R.L.	1
AMGAS blu s.r.l.	1
ANTENORE ENERGIA SRL	2
APE SRL	1
ASTEA ENERGIA SPA	2
COIMEPA SERVIZI S.R.L.	1
CONSORZIO ELETTRICO INDUSTRIALE DI STENICO S.C.	1
EGEA COMMERCIALE SRL	2
ENEIDE S.R.L.	1
INVENT	1
PIEMONTE ENERGY SPA	2
SGR SERVIZI S.P.A.	2
TECNICONSUL ENERGIA	1
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
Secondo	
A2A ENERGIA S.P.A.	3
ALPERIA SMART SERVICES SRL	3
ASCOTRADE S.P.A.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
AUTOGAS NORD	2
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	1
CAMER GAS & POWER SRL	1
CVA TRADING SRL A SU	2
ENERXENIA S.P.A.	2
ETRA ENERGIA	2
GEO NORD EST	1
GESAM Gas & Luce SPA	2
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
Terzo	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
CIP LOMBARDIA SRL	1
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	1
CONSORZIO ENERGETICO VAL VENOSTA	1
DOLOMITI ENERGIA SPA	3
ENERCOM S.R.L.	2
GAS SALES S.R.L.	1
GELSIA Srl	2
ITALIAN GAS SRL	2
METANSUDGAS SRL	1

MIWA ENERGIA	1
SIMECOM S.R.L.	2
UNION GAS METANO	2
Quarto	
ARGOS S.R.L.	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.p.A.	2
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	2
C.E.G. SOCIETA' COOPERATIVA ELETTRICA GIGNOD	1
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE	1
EUROPE ENERGY SPA	2
GOLDENERGY SRL	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
METANO NORD SPA	1
MIOGAS & LUCE SRL	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
TEAENERGIA S.R.L.	2
VERONA SERVICE S.R.L.	1
Quinto	
AGESP ENERGIA SRL	1
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
AMG GAS S.R.L.	2
AXPO ITALIA S.P.A.	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
GEKO S.P.A.	2
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
LINEA PIU S.P.A.	3
METAMER S.R.L.	2
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
SATO SERVICE ENERGIA S.R.L.	1
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SINERGAS SPA	2
WEKIWI SRL	2
Sesto	
2G ENERGIA	1
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
E.ON Energia S.p.A.	3
ECO TRADE S.R.L.	1
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
ENERGETIC S.P.A.	1
GREEN POWER ENERGY S.P.A.	1
LEVIGAS S.P.A.	2
NOVA AEG S.P.A.	1
NUOVENERGIE SPA	2
PHLOGAS & POWER SRL	1
PROMETEO S.P.A.	2

ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
UNOGAS ENERGIA SPA	2
Settimo	
ATS POWER SRL	1
DUFERCO ENERGIA SPA	2
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
ENERGIA E' SRL	1
ENGIE ITALIA S.p.A.	3
FRIENDS S.R.L. SOCIETA' BENEFIT	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GASWAY S.P.A.	1
IREN MERCATO SPA	3
MADE IN ENERGY	2
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
SOCIETA' ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
UNICA SPA	1
Ottavo	
ACEA ENERGIA SPA	3
AGSM ENERGIA SPA	2
ATENA TRADING SRL	1
AXOPOWER SPA	1
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
ENERG.IT S.P.A.	2
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
ENNE ENERGIA SRL	1
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
ILLUMIA SPA	3
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
SORGENIA S.P.A.	3
VISITEL	1
Nono	
A.B. ENERGIE	2
B-ON S.R.L.	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
ENEGAN SPA	2
ERMES GAS & POWER SRL	1
ESTENERGY S.P.A.	2
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	2
GREEN NETWORK S.P.A.	3
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
OLIMPIA S.R.L.	2

OPTIMA ITALIA SPA	2
PLT PUREGREEN SPA	1
SG ENERGIA SPA - SOCIETA' CON UNICO AZIONISTA	1
UBROKER S.R.L.	2
VIVIGAS SPA	2
Decimo	
A3ENERGIA S.R.L.	1
APLOS S.P.A.	1

B1GAS S.P.A.	1
BASILICATA ENERGIA S.R.L	1
CHE ENERGIA SRL	1
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
ENERGIA CORRENTE	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
EVOLVERE S.P.A.	1
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1

GOPOWER S.R.L.	1
LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
ONOVA SRL	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1

Tab.A.5.3 - Indicatori ICRC (Indice di capacità di risposta ai reclami) 100% - clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

Cluster	Dim
A.F. ENERGIA SRL	2
A3ENERGIA S.R.L.	1
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
ALEGAS S.R.L.	1
AMGAS BLU S.R.L.	1
APE SRL	1
APLOS S.P.A.	1
ARGOS S.R.L.	2
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
ATS POWER SRL	1
AUTOGAS NORD	2
AXOPOWER SPA	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
B1GAS S.P.A.	1
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
B-ON S.R.L	1
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	1
C.E.G. SOCIETA' COOPERATIVA ELETTRICA GIGNOD	1
CAMER GAS & POWER SRL	1
CHE ENERGIA SRL	1
CIP LOMBARDIA SRL	1
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
COIMEPA SERVIZI S.R.L.	1
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	1

COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
CONSORZIO ELETTRICO INDUSTRIALE DI STENICO S.C.	1
CVA TRADING SRL A SU	2
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
ECO TRADE S.R.L.	1
ENEIDE S.R.L.	1
ENERCOM S.R.L.	2
ENERGETIC S.P.A.	1
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE	1
ENERGIA CORRENTE	1
ENERGIA E' SRL	1
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
ENERXENIA S.P.A.	2
ENNE ENERGIA SRL	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
EUROPE ENERGY SPA	2
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
FRIENDS S.R.L. SOCIETA' BENEFIT	1
GAS SALES S.R.L.	1
GASWAY S.P.A.	1
GEO NORD EST	1
GESAM GAS & LUCE SPA	2
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
GREEN POWER ENERGY S.P.A	1
INVENT	1
ITALIAN GAS SRL	2
LEVIGAS S.P.A.	2

LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
METAMER S.R.L.	2
METANO NORD SPA	1
METANSUDGAS SRL	1
MIWA ENERGIA	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
NUOVENERGIE SPA	2
OLIMPIA S.R.L.	2
ONOVA SRL	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PHLOGAS & POWER SRL	1
PLT PUREGREEN SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SATO SERVICE ENERGIA S.R.L.	1
SGR SERVIZI S.P.A.	2
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SIMECOM S.R.L.	2
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	2
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1
TECNICONSUL ENERGIA	1
UBROKER S.R.L.	2
UNICA SPA	1
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
VERONA SERVICE S.R.L.	1
WEKIWI SRL	2

Tab. A.5.4 Indicatori ICRC (Indicatore di capacità di risposta) clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim
Primo	
AMG GAS S.R.L.	2
DUFERCO ENERGIA SPA	2
ENERG.IT S.P.A.	2
GELSIA SRL	2
GREEN NETWORK S.P.A.	3
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
ILLUMIA SPA	3
Secondo	
ALPERIA SMART SERVICES SRL	3
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
UNOGAS ENERGIA SPA	2
VIVIGAS SPA	2
Terzo	
A.B. ENERGIE	2
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
ESTENERGY S.P.A.	2
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
MADE IN ENERGY	2
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
Quarto	

ASCOTRADE S.P.A.	2
DOLOMITI ENERGIA SPA	3
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	2
OPTIMA ITALIA SPA	2
PROMETEO S.P.A.	2
VISITEL	1
Quinto	
ACEL ENERGIE SRL	2
AGSM ENERGIA SPA	2
AXPO ITALIA S.P.A.	2
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
EVOLVERE S.P.A.	1
Sesto	
AZA ENERGIA S.P.A.	3
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
LINEA PIU S.P.A.	3
SINERGAS SPA	2
SOCIETA ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
TEAENERGIA S.R.L	2
UNION GAS METANO	2
Settimo	
ATENA TRADING SRL	1
GOLDENERGY SRL	1
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
IREN MERCATO SPA	3

SG ENERGIA SPA - SOCIETA' CON UNICO AZIONISTA	1
SORGENIA S.P.A.	3
Ottavo	
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
ENEGAN SPA	2
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
GEKO S.P.A	2
NOVA AEG S.P.A.	1
PIEMONTE ENERGY SPA	2
Nono	
ACEA ENERGIA SPA	3
ANTENORE ENERGIA SRL	2
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
ENGIE ITALIA S.P.A.	3
ETRA ENERGIA	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
Decimo	
2G ENERGIA	1
AGESP ENERGIA SRL	1
ASTEA ENERGIA SPA	2
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
EGEA COMMERCIALE SRL	2
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
MIOGAS & LUCE SRL	1

Tab. A.5.5 Indicatore IINFO (Indicatore di richiesta di informazioni) - Clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim
Primo (0% - 10%)	
AMGAS SRL	1
APE SRL	1
ARGOS S.R.L.	2
ASTEA ENERGIA SPA	2
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
CONSORZIO ENERGETICO VAL VENOSTA	1
CVA TRADING SRL A SU	2
ETRA ENERGIA	2
EUROPE ENERGY SPA	2
PIEMONTE ENERGY SPA	2
SIMECOM S.R.L.	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNOGAS ENERGIA SPA	2
Secondo (10% - 20%)	
ALEGAS S.R.L.	1
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
ALPERIA SMART SERVICES SRL	3
ASCOTRADE S.P.A.	2
ATS POWER SRL	1
C.E.G. SOCIETA' COOPERATIVA ELETTRICA GIGNOD	1
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
ENEIDE S.R.L.	1
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
ENGIE ITALIA S.P.A.	3
GAS SALES S.R.L.	1
LINEA PIU SPA	3
GEO NORD EST	1
INVENT	1
LINEA PIU S.P.A.	3
Terzo (20% - 30%)	
ACEA ENERGIA SPA	3
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2
ATENA TRADING SRL	1
AZIENDA ENERGIA E GAS	1
ENERCOM S.R.L.	2
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
IREN MERCATO SPA	3
METAMER S.R.L.	2
PROMETEO S.P.A.	2
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	2
UNICA SPA	1
UNI.CO.GE. SRL	1
Quarto (30% - 40%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2

BENACO ENERGIA S.P.A.	1
CIP LOMBARDIA SRL	1
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	1
ENE LIGHT	1
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE	1
ENERXENIA S.P.A.	2
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
ILLUMIA SPA	3
MIOGAS & LUCE SRL	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SINERGAS	2
Quinto (40% - 50%)	
AZA ENERGIA S.P.A.	3
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	2
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
DUFERCO ENERGIA SPA	2
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
GEKO S.p.A	2
GREEN POWER ENERGY S.P.A	1
LEVIGAS S.P.A.	2
NOVA AEG S.P.A.	1
SGR SERVIZI S.P.A.	2
SOCIETA ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
TEAENERGIA S.R.L	2
Sesto (50% - 60%)	
ALPERIA	1
AXOPOWER SPA	1
DOLOMITI ENERGIA SPA	3
ENERGIA E' SRL	1
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
ESTENERGY S.P.A.	2
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
GASWAY S.P.A.	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
OLIMPIA S.R.L.	2
SIMA ENERGIA	1
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1
Settimo (60% - 70%)	
AGSM ENERGIA SPA	2
AXPO ITALIA S.P.A.	2
BAROCCO	1
B-ON S.R.L	1
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
ENERG.IT S.P.A.	2
LORO FRATELLI SPA	1

MADE IN ENERGY	2
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
VIVIGAS SPA	2
WEKIWI srl	2
Ottavo (70% - 80%)	
A.B. ENERGIE	2
APLOS S.P.A.	1
BASILICATA ENERGIA S.R.L	1
CHINA POWER S.P.A.	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.	1
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
FIorentina OIL COMPANY SRL	1
GLOBAL POWER S.P.A.	1
GREEN NETWORK S.P.A.	3
LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
PLT PUREGREEN SPA	1
Nono (80% - 90%)	
A3ENERGIA S.R.L.	1
ALTEA POWER SRL	1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL	1
ASTI ENERGY S.R.L	1
CONSORZIO PER LE RISORSE ENERGETICHE S.C.P.A.	1
ENEGAN SPA	2
ENER.MED. S.R.L.	1
ENERGIA CORRENTE	1
GAS PLUS	1
GOPOWER S.R.L.	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
ROMA OIL COMPANY SRL	1
SORGENIA S.P.A.	3
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1
Decimo (90% - 100%)	
CHE ENERGIA SRL	1
DENCO S.R.L.	1
ERRECI S.R.L.	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	2
EVOLVERE S.P.A.	1
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
INTERCONSULT SPA	1
NOVA S.R.L.	1
ONOVA SRL	1
OPTIMA ITALIA SPA	2

ORAKOM ENERGIA S.R.L.	1
-----------------------	---

PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
-------------------------	---

UBROKER S.R.L.	2
----------------	---

Tab. A.5.6 Indicatore ICINFO (Indicatore di capacità di risposta a richieste di informazioni) (100%) - Clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

100%	Dim
A3ENERGIA S.R.L.	1
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
ALEGAS S.R.L.	1
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
ALPERIA SMART SERVICES SRL	3
APE SRL	1
APLOS S.P.A.	1
ARGOS S.R.L.	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2
ASCOTRADE S.P.A.	2
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
ATS POWER SRL	1
AXOPOWER SPA	1
AXPO ITALIA S.P.A.	2
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
B-ON S.R.L.	1
C.E.G. SOCIETA' COOPERATIVA ELETTRICA GIGNOD	1
CHE ENERGIA SRL	1

CIP LOMBARDIA SRL	1
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
CVA TRADING SRL A SU	2
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
ENERCOM S.R.L.	2
ENERG.IT S.P.A.	2
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE	1
ENERGIA CORRENTE	1
ENERGIA E' SRL	1
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
ETRA ENERGIA	2
EUROPE ENERGY SPA	2
EVOLVERE S.P.A.	1
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GAS SALES S.R.L.	1
GASWAY S.P.A.	1
GELSIA SRL	2
GEO NORD EST	1
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
GREEN POWER ENERGY S.P.A	1
INVENT	1

LEVIGAS S.P.A.	2
LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
METAMER S.R.L.	2
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
OLIMPIA S.R.L.	2
ONOVA SRL	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PIEMONTE ENERGY SPA	2
PLT PUREGREEN SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SIMECOM S.R.L.	2
SOCIETA' ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	2
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1
UBROKER S.R.L.	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNICA SPA	1
UNOGAS ENERGIA SPA	2
WEKIWI SRL	2

Tab- A.5.7 Indicatore ICINFO (Indicatore di capacità di risposta a richieste di informazioni- Clienti domestici elettrici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim
Primo (90% -100%)	
ENEGAN SPA	2
GREEN NETWORK S.P.A.	3
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
ILLUMIA SPA	3
OPTIMA ITALIA SPA	2
Secondo (80% -90%)	
A.B. ENERGIE	2
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
ACEA ENERGIA SPA	3
ENERXENIA S.P.A.	2
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
Terzo (70% -80%)	
DUFERCO ENERGIA SPA	2
GLOBAL POWER S.P.A.	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
MADE IN ENERGY	2
VIVIGAS SPA	2

Quarto (60% - 70%)	
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
SINERGAS SPA	2
Quinto (50% - 60%)	
A2A ENERGIA S.P.A.	3
ESTENERGY S.P.A.	2
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
SORGENIA S.P.A.	3
Sesto (40% -50%)	
ACEL ENERGIE SRL	2
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	2
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
PROMETEO S.P.A.	2
SGR SERVIZI S.P.A.	2
Settimo (30% -40%)	

ASTEA ENERGIA SPA	2
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
Ottavo (20% -30%)	
AGSM ENERGIA Spa	2
EDEL ENERGIA S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
LINEA PIU S.P.A.	3
TEAENERGIA S.R.L.	2
Nono (10% -20%)	
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
GEKO S.P.A	2
IREN MERCATO SPA	3
Decimo (0% -10%)	
ATENA TRADING SRL	1
DOLOMITI ENERGIA SPA	3
ENEIDE S.R.L.	1
ENGIE ITALIA S.P.A.	3

Tab. A.5.8 Indicatore IRC 0 (Indicatore di reclamosità)- Clienti BT non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali

2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali

3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dim
2G ENERGIA				1
3 ENERGIA SRL				1
3C COMPAGNIA COMMERCIO COMBUSTIBILI SAS DI MUGHERLI SRL				1
3VG POWER & GAS S.R.L.				1
4G ENERGIA SRL				1
A.C.S.M. TRADING SRL UNIPERSONALE				1
ABACO ENERGIA S.R.L.				1
AGF ENERGY SRL				1
ALEA HEAT & POWER				1
ALEGAS S.R.L.				1
ALPIQ ENERGIA ITALIA S.P.A.				1
ALTEA POWER SRL		90%-100%	100%	1
AMG GAS S.R.L.				1
AMGAS BLU S.R.L.		20%-30%	100%	1
ANTENORE ENERGIA SRL				1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL		60%-70%	100%	1
ASEC TRADE S.R.L.				1
ASJA MARKET				1
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.		50%-60%	100%	1
ASPM ENERGIA S.R.L.				1
ASTI ENERGY S.R.L.				1
ATERNO GAS & POWER S.R.L.				1
AZIENDA ELETTRICA ANTERSELVA SRL				1
AZIENDA ELETTRICA DOBBIACO SPA				1
AZIENDA ELETTRICA EGGERBACH SOC. COOP. A R.L.				1
AZIENDA ELETTRICA SELVA DEI MOLINI				1
AZIENDA ELETTRICA VERSCIACO PRATO ALLA DRAVA SOC. COOP. A R.L.				1
AZIENDA ENERGETICA OBERLAND - ROJENBACH				1
AZIENDA ENERGETICA PRATO SOCIETÀ COOPERATIVA IN BREVE "EWP SOCIETÀ COOPERATIVA"				1
AZIENDA INTERCOMUNALE METANO ENERGIE DEL TERRITORIO S.R.L. I N BREVITA' "AIMET S.R.L."				1
AZIENDA PUBBLISERVIZI BRUNICO		30%-40%	100%	1
AZZALINI ENERGIE SRL				1
B.A.T. ENGINEERING SOC. COOP. SOCIALE				1
B.ENERGY S.R.L.				1
BAROCCO SPA		60%-70%	100%	1
BASILICATA ENERGIA S.R.L.				1
BERGAMO GAS E LUCE				1
BLU RANTON S.R.L.		30%-40%	100%	1
BLUEPOWER				1
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.				1
C.U.RA CONSORZIO UTILITIES RAVENNA				1
CALORGAS ITALIA SRL				1
CAMER GAS & POWER SRL				1
CAST ENERGIE S.R.L.				1
CENTRO VENETO ENERGIE S.R.L.				1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dim
CER SCARL				1
CH4 S.R.L. A SOCIO UNICO				1
CHINA POWER S.P.A.		60%-70%	100%	1
CIOPPOWER S.R.L.				1
CIP LOMBARDIA SRL		0-10%	100%	1
CIVE - CONSORZIO INTERMEDIAZIONE E VENDITA ENERGIA				1
CLEANPOWER				1
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.				1
COLSAM ENERGIE S.R.L.				1
CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA				1
CONSORZIO ELETTRICO DI STORO SOCIETA' COOPERATIVA				1
CONSORZIO ELETTRICO INDUSTRIALE DI STENICO S.C.				1
CONSORZIO SAVENERGY				1
CONVENERGY				1
CONVERGENZE SPA				1
COOPERATIVA CENTRALE ELETTRICA FLERES				1
COOPERATIVA PER L'UTILIZZO DI FONTI ENERGETICHE NOVA LEVANTE				1
DIMENSIONE SOLARE SRL				1
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA		50%-60%	100%	1
E6 ENERGIA SRL				1
ECOENERGIA				1
EGOENERGIA SRL				1
EKOMOBIL				1
ELECTRADE				1
ELETTRIKOM SRL				1
ELIOGAS SRL				1
EMMEZGAS				1
ENEIDE S.R.L.				1
ENER.MED. S.R.L.		80%-90%		1
ENERFLUX S.R.L.				1
ENERGETIC GAS & POWER SRL				1
ENERGETIC S.P.A.				1
ENERGETIC VENDITE S.R.L.				1
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE				1
ENERGIA E GAS				1
ENERGIA ITALIA S.R.L.				1
ENERGIA NAZIONALE				1
ENERGIA SOCIALE S.P.A.				1
ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA				1
ENERGY NET ITALIA SRL				1
ENERGY PROGRESS S.P.A.				1
ENERGY.DIS SRL				1
ENERGYPOLIS SRL				1
ENOI S.P.A.				1
ENTRACO		70%-80%	100%	1
EREDI CAMPIDONICO S.P.A.				1
ERG POWER GENERATION S.P.A.				1
ERRECI S.R.L.		90%-100%	100%	1
ESA SRL				2
ETRURIALUCEGAS				1
EUROPAM SPA				1
EVALIDA S.R.L. UNIPERSONALE				1
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.				1
FENIX SRL				1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dim
FIorentina Oil Company Srl		0-10%	100%	1
Fiorese Bernardino S.P.A.				1
Fonte Energia				1
Fontegas Srl				1
Fontel Spa				1
Forgreen S.P.A.				1
Free Energy Srl				1
Friends S.R.L. SOCIETA' BENEFIT				1
Gas Più' Srl		80%-90%	100%	1
Gasway S.P.A.				1
Gen-I Energia S.R.L.				1
Geoenergie S.P.A.		90%-100%	100%	1
Gestione Italia Srl				1
Geu Energia				1
Gibbs Energia Srl				1
Global Power S.P.A.		70%-80%	80%-90%	1
Goil Power Srl				1
Graziano & Co Srl				1
Green Power Energy S.P.A				1
Greenius Srl				1
Helios S.P.A.				2
Idea Energia Srl				1
Ingi Srl				1
Innovenergy Srl				1
Interconsult Spa		80%-90%	100%	1
Invent				1
Involta Srl				1
Insieme Energia Srl				1
Italgas S.P.A.				1
Italia Gas e Luce				1
Italia Power S.P.A.		0-10%	100%	2
Italian Energy Company Srl				1
Lc Energia Srl				1
Lenergia Toscana S.R.L.				1
Levigas S.P.A.				1
Libera Energia S.P.A.				1
Libra S.R.L.				1
Lifegate Energy				1
Liguria Gas Service				1
Lirenas GmbH				1
Loro F.Lli S.P.A				1
Luce e Gas Italia Servizi Srl				1
Lumenergia S.P.A.				1
Lupatolina Gas e Luce Srl				1
Lw Energy S.R.L.				1
Met Energia Italia		90%-100%	100%	1
Meta Newpower Srl				1
Metaenergia Spa				1
Metanosud Servizi Spa				1
MilanoGas e Luce Srl OD IN FORMA ABBREVIATA MILANOgas Srl				1
MioGas & Luce Srl		40%-50%	0-10%	1
Miro Energie				1
Mol Group Italy Luce & Gas Srl		30%-40%	100%	1
Monte Urano Energia S.R.L.				1
More Life Energy				1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dim
NEOGAS SRL				1
NEW ENERGY				1
NOIENERGIA SRL				1
NOVA S.R.L.				1
OMNIA 24				1
ON POWER S.R.L.		80%-90%	100%	1
ONE POWER&GAS SRL				2
PASSUELLO F.LLI S.R.L.				1
PEF POWER SRL				1
PHLOGAS & POWER SRL				1
PIÙENERGIE SRL				1
POWER ENERGIA				1
POWERGAS CLIENTI S.R.L.				1
PROENERGY SPA				1
PURA ENERGIA				1
RETE GAS & POWER S.A.S. DI RICCARDO GUALTIERI & C.				1
ROMA OIL COMPANY SRL		60%-70%	100%	1
ROTAGAS S.R.L.				1
ROYAL GROUP SRL				1
SALERNO ENERGIA VENDITE				1
SAN GIORGIO ENERGIE S.R.L.				1
SATO SERVICE ENERGIA S.R.L.				1
SEA ENERGIA SPA				1
SEA S.C.				1
SEBINA S.R.L. UNIPERSONALE				1
SECAB SOCIETÀ COOPERATIVA				1
SELGAS S.R.L.				1
SEMPLICE GAS & LUCE SRL				1
SG ENERGIA SPA - SOCIETA' CON UNICO AZIONISTA				1
SHELL ENERGY ITALIA S.R.L.				1
SIENERGIA				1
SIENERGY SRL				1
SIMA ENERGIA				1
SISTEMA ENERGIA ITALIA SRL				1
SKY GAS & POWER				1
SMARTUTILITY S.R.L.				1
SOC. COOP. AZ. ELETTRICA MONGUELFO				1
SOCIETA COOPERATIVA ELETTRICA GOMION				1
SOCIETÀ COOPERATIVA IDROELETTRICA DI FORNI DI SOPRA				1
SOCIETA' MUNICIPALE GAS SURL				1
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.		30%-40%	100%	1
SOCOPLUS				1
SPIENERGY				1
STECA ENERGIA SRL				1
TATE				1
TELENERGIA S.R.L.				1
TESLA ENERGIA S.R.L.				1
TOP ENERGY SRL				1
TRIBIGAS SRL				1
UNI.CO.GE. SRL		40%-50%	100%	1
UNICOENERGIA SRL				1
VALCHIAVENNA ENERGIE				1
VEGA ENERGIE S.R.L.				1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dim
VELGA SRL				1
VENETO GAS & POWER SRL				1
VEOS S.P.A.				1
WE POWER S.R.L.				1
XL ENERGIA E GAS SRL				1
XXL ENERGIA SRL				1
ZEUS ENERGIA - GAS & LUCE SEMPLICE S.R.L.				1
ZEUS ENERGY GROUP SRL				1

Tab. A.5.9 Indicatore IRC (Indicatore di reclusività)– Clienti elettrici BT non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

RAGIONE SOCIALE	DIM
Primo (0-10%)	
A.F. ENERGIA SRL	2
AUTOGAS NORD	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	1
CURA GAS & POWER S.P.A. A	1
DOLOMITI ENERGIA SPA	2
EGEA COMMERCIALE SRL	2
ENERGIA CORRENTE	1
ETRA ENERGIA	1
GAS SALES S.R.L.	1
GESAM GAS & LUCE SPA	1
GREEN ENERGY SAVING	1
METANO NORD SPA	1
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
SIMECOM S.R.L.	2
SOCIETA' ENERGIA ITALIA	1
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
VALLE CAMONICA SERVIZI	1
WEEDOO	1
Secondo (10%-20%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	1
APE SRL	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC.	1
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
COIMEPA SERVIZI S.R.L.	2
CVA TRADING SRL A SU	2
E.SMART S.R.L.	1
ENERXENIA S.P.A.	1
EVOLVERE S.P.A.	1
MIWA ENERGIA	3
SPEZIA ENERGY TRADING	1
TECNICONSUL ENERGIA	1
UNOGAS ENERGIA SPA	1
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
Terzo (20%-30%)	
A2A ENERGIA S.P.A.	2
AGESP ENERGIA SRL	3
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
ARGOS S.R.L.	1
ASCOTRADE S.P.A.	1
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	1
ASTEA ENERGIA SPA	1
BLUENERGY GROUP S.P.A.	1
EVISIO S.R.L.	2
GEO NORD EST	1
GOLDENERGY SRL	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
SGR SERVIZI S.P.A.	1
UNET ENERGIA ITALIANA SPA	1
Quarto (30%-40%)	

ACEA PINEROLESE ENERGIA	1
ACEL ENERGIE SRL	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	1
CONFINDUSTRA ENERGIA	1
EUROPE ENERGY SPA	1
GELSIA SRL	1
GORLA ENERGIA SRL	1
NOVA AEG S.P.A.	2
PIEMONTE ENERGY SPA	1
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	1
UTILITA'	1
WEKIWI SRL	1
Quinto (40%-50%)	
ALPERIA SUM SPA	1
AMGAS S.R.L.	2
ASM BRESSANONE SPA	1
BRONI STRADELLA GAS E LUCE	2
COMMERCIALE GAS & LUCE	1
COMPAGNIA ENERGETICA	1
CONSORZIO ENERGETICO VAL	1
DUFERCO ENERGIA SPA	1
ECO TRADE S.R.L.	1
LINEA PIU S.P.A.	3
METANSUDGAS SRL	1
REPOWER VENDITA ITALIA	1
TEAENERGIA S.R.L.	1
UNION GAS METANO	1
Sesto (50%-60%)	
ANTARES ENERGIA	1
AXPO ITALIA S.P.A.	2
BLUE META SPA A SOCIO	3
C.E.G. SOCIETA' COOPERATIVA	2
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
EDISON ENERGIA S.P.A.	1
ENE LIGHT	1
ENERCOM S.R.L.	1
ENERGIA E' SRL	1
GRITTI ENERGIA S.R.L.	1
IREN MERCATO SPA	1
ITALIAN GAS SRL	1
METAMER S.R.L.	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SINERGAS SPA	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
UNICA SPA	1
Settimo (60%-70%)	
AGSM ENERGIA SPA	1
ATENA TRADING SRL	1
ATS POWER SRL	1
CONSORZIO PER LE RISORSE	2
ENERG.IT S.P.A.	1

FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GEKO S.P.A.	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
NUOVENERGIE SPA	1
ONOVA SRL	1
PLT PUREGREEN SPA	1
PROMETEO S.P.A.	1
ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
Ottavo (70%-80%)	
A3ENERGIA S.R.L.	3
B-ON S.R.L.	2
ENEGA S.R.L.	1
ENEL ENERGIA S.P.A.	2
ESTENERGY S.P.A.	3
ESTRA ENERGIE S.R.L.	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO	2
ILLUMIA SPA	2
MADE IN ENERGY	1
MEDIA CONSULT ENERGY &	1
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA'	2
OPTIMA ITALIA SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
SORGENIA S.P.A.	1
UBROKER S.R.L.	1
VISITEL	1
Nono (80%-90%)	
ACEA ENERGIA SPA	2
APLOS S.P.A.	1
AVVENIREGREENENERGY	2
B1GAS S.P.A.	2
CHE ENERGIA SRL	1
DENCO S.R.L.	1
ENEGAN SPA	1
ENGIE ITALIA S.P.A.	1
ENI GAS E LUCE S.P.A.	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA	1
ORAKOM ENERGIA S.R.L.	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	3
Decimo (90%-100%)	
A.B. ENERGIE	2
AXOPOWER SPA	2
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
ENERGRID S.R.L.	2
ERMES GAS & POWER SRL	1
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	1
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN NETWORK S.P.A.	1
OLIMPIA S.R.L.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA	1
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1
VIVIGAS SPA	1

Tab. A.5-10 Indicatore ICR (Indicatore di capacità di risposta a reclami) – Clienti elettrici BT non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

Cluster	Dim
Primo (90%-100%)	
AMG GAS S.R.L.	2
ASCOTRADE S.P.A.	3
ASM SET S.R.L.	2
GREEN NETWORK S.P.A.	3
MADE IN ENERGY	2
SINERGAS SPA	3
VIVIGAS SPA	3
Secondo (80%-90%)	
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
AGESP ENERGIA SRL	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.p.A.	2
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	2
GELSIA Srl	3
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
SALERNO ENERGIA VENDITE	2
Terzo (70%-80%)	
A.B. ENERGIE	1
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
DUFERCO ENERGIA SPA	2
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
PROMETEO S.P.A.	2

Quarto (60%-70%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	3
ATENA TRADING SRL	1
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
CIP LOMBARDIA SRL	2
ESTENERGY S.P.A.	3
HERA COMM MARCHE S.R.L.	3
ILLUMIA SPA	2
Quinto (60% - 50%)	
AGSM ENERGIA SPA	2
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
SGR SERVIZI S.P.A.	3
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	2
VISITEL	1
Sesto (40%-50%)	
ENERXENIA S.P.A.	3
ENNE ENERGIA SRL	1
LINEA PIU S.P.A.	3
SIMECOM S.R.L.	3
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNI.CO.GE. SRL	2
UNOGAS ENERGIA SPA	2
Settimo (30%-40%)	
A2A ENERGIA S.P.A.	3
AXPO ITALIA S.P.A.	2
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
DOLOMITI ENERGIA SPA	3

EDISON ENERGIA S.P.A.	3
OPTIMA ITALIA SPA	2
UNION GAS METANO	2
Ottavo (20%-30%)	
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
EDISON ENERGIE S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
IREN MERCATO SPA	3
NOVA AEG S.P.A.	1
SORGENIA S.P.A.	2
Nono (10%-20%)	
ACEA ENERGIA SPA	3
ASTEA ENERGIA SPA	2
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
ENGIE ITALIA S.p.A.	3
MIOGAS & LUCE SRL	1
SEI ENERGIA S.r.l.	1
TEAENERGIA S.R.L.	2
Decimo (0-10%)	
ANTENORE ENERGIA SRL	1
COGAS PIÙ ENERGIE S.R.L.	2
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
ENEGAN SPA	1
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	2
GEKO S.P.A.	1
VUS COM SRL	2

Tab. a.5.11 Indicatore ICR (100%) (Indicatore di capacità di risposta a reclami) Clienti Bt non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

RAGIONE SOCIALE	DIM
2G ENERGIA	1
A.F. ENERGIA SRL	2
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
A3ENERGIA S.R.L.	1
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	1
ACEL ENERGIE SRL	1
AGESP ENERGIA SRL	1
ALPERIA SUM SPA	1
AMGAS S.R.L.	1
ANTARES ENERGIA	1
APE SRL	1
APLOS S.P.A.	1
ARGOS S.R.L.	1
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	1
ASM BRESSANONE SPA	1
ASM ENERGIA S.P.A.	1
ASM SET S.R.L.	1
ATS POWER SRL	1
AUTOGAS NORD	2
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.	1
AXOPOWER SPA	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
B1GAS S.P.A.	1
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
B-ON S.R.L.	1
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	1
CHE ENERGIA SRL	1
COGESER ENERGIA S.R.L.	1
COIMEPA SERVIZI S.R.L.	1
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1

CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.	1
CONSORZIO PER LE RISORSE ENERGETICHE S.C.P.A.	1
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
CVA TRADING SRL A SU	2
DENCO S.R.L.	1
E.SMART S.R.L.	1
ECO TRADE S.R.L.	1
EGEA COMMERCIALE SRL	2
ENE LIGHT	1
ENEGA S.R.L.	1
ENERCOM S.R.L.	1
ENERG.IT S.P.A.	1
ENERGIA CORRENTE	1
ENERGIA E' SRL	1
ENERGRID S.R.L.	1
ENERXENIA S.P.A.	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
EUROPE ENERGY SPA	2
EVISO S.R.L.	1
EVOLVERE S.P.A.	1
GAS SALES S.R.L.	1
GEO NORD EST	1
GESAM GAS & LUCE SPA	1
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	1
ITALIAN GAS SRL	1
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
METAMER S.R.L.	1
METANO NORD SPA	1
METANSUDGAS SRL	1

MIWA ENERGIA	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
NOVA AEG S.P.A.	1
NUOVENERGIE SPA	1
OLIMPIA S.R.L.	1
ONOVA SRL	1
ORAKOM ENERGIA S.R.L.	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PLT PUREGREEN SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SIMECOM S.R.L.	2
SOCIETA' ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	1
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
SUD SOLUTION ENERGY S.R.L.	1
TECNICONSUL ENERGIA	1
UBROKER S.R.L.	1
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNICA SPA	1
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
UTILITA'	1
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	1
VISITEL	1
WEEDOO	1
WEKIWI SRL	1

Tab. A.5.12 Indicatore IINFO (Indicatore di richiesta di informazioni) - Clienti elettrici BT non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim
Primo (0-10%)	
A.F. ENERGIA SRL	2
ARGOS S.R.L.	1
CIP LOMBARDIA SRL	1
CVA TRADING SRL A SU	2
ENERGIA CORRENTE	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
EUROPE ENERGY SPA	2
FIorentina OIL COMPANY SRL	1
ITALIA POWER S.P.A.	2
LINEA PIU S.P.A.	2
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SIMECOM S.R.L.	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNOGAS ENERGIA SPA	3
Secondo (10%-20%)	
ACEL ENERGIE SRL	1
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	1
ASCOTRADE S.P.A.	1
ATENA TRADING SRL	1
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	1
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
GAS SALES S.R.L.	1
GELSIA SRL	2
GEO NORD EST	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
IREN MERCATO SPA	2
NOVA AEG S.P.A.	1
SOENERGY S.R.L.	1
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
Terzo (20%-30%)	
ACEA ENERGIA SPA	2
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	1
AMGAS BLU S.R.L.	1
ASTEA ENERGIA SPA	2
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
CONSORZIO PER LE RISORSE ENERGETICHE S.C.P.A.	1
ENERCOM S.R.L.	1
ENGIE ITALIA S.P.A.	2
ESTRA ENERGIE S.R.L.	2
EVISIO S.R.L.	1
ILLUMIA SPA	2
PROMETEO S.P.A.	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1

Quarto (30%-40%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
AZIENDA PUBBLISERVIZI BRUNICO	1
BLU RANTON S.R.L.	1
BLUENERGY GROUP S.P.A.	2
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
DUFERCO ENERGIA SPA	3
ENERXENIA S.P.A.	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1
REPOWER VENDITA ITALIA SPA	2
SINERGAS SPA	1
SOCIETA ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
UTILITA'	1
Quinto (40%-50%)	
A2A ENERGIA S.P.A.	3
AMGAS S.R.L.	1
ANTARES ENERGIA	1
DOLOMITI ENERGIA SPA	2
E.SMART S.R.L.	1
ENE LIGHT	1
GEKO S.P.A	1
GRITTI ENERGIA S.R.L.	1
METAMER S.R.L.	1
MIOGAS & LUCE SRL	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
OLIMPIA S.R.L.	1
PLT PUREGREEN SPA	1
UNI.CO.GE. SRL	1
Sesto (50%-60%)	
APLOS S.P.A.	1
ASM ENERGIA S.P.A.	1
ASM SET S.R.L.	1
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	1
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
ENERG.IT S.P.A.	1
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
ESTENERGY S.P.A.	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
SGR SERVIZI S.P.A.	2
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1

TEAENERGIA S.R.L	1
WEKIWI SRL	1
Settimo (60%-70%)	
AGSM ENERGIA SPA	2
ALPERIA SUM SPA	1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL	1
BAROCCO SPA	1
CHE ENERGIA SRL	1
CHINA POWER S.P.A.	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	1
MADE IN ENERGY	1
ONOVA SRL	1
ROMA OIL COMPANY SRL	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
Ottavo (70%-80%)	
A.B. ENERGIE	2
AXPO ITALIA S.P.A.	2
B-ON S.R.L	1
CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.	1
ENERGIA E' SRL	1
ENERGRID S.R.L.	1
ENTRACO	1
EVOLVERE S.P.A.	1
GLOBAL POWER S.P.A.	1
GREEN NETWORK S.P.A.	2
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	1
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
VIVIGAS SPA	2
Nono (80%-90%)	
AXOPOWER SPA	1
EDISON ENERGIE S.P.A.	2
ENEGA S.R.L.	1
ENEGAN SPA	2
ENER.MED. S.R.L.	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
GAS PIU' SRL	1
GOPOWER S.R.L.	1
INTERCONSULT SPA	1
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
ON POWER S.R.L.	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
SORGENIA S.P.A.	2
Decimo (90%-100%)	

A3ENERGIA S.R.L.	1
ALTEA POWER SRL	1
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.	1
DENCO S.R.L.	1
ERRECI S.R.L.	1

GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
GEOENERGIE S.P.A.	1
MET ENERGIA ITALIA	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
OPTIMA ITALIA SPA	2

ORAKOM ENERGIA S.R.L.	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
UBROKER S.R.L.	1

Tab. A.5.13 Indicatore ICINFO (100%) (Indice di capacità di richiesta di informazione)- Clienti elettrici BT non domestici mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

100%	Dim
2G ENERGIA	1
A.F. ENERGIA SRL	2
A3ENERGIA S.R.L.	1
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	1
ACEL ENERGIE SRL	1
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
ALTEA POWER SRL	1
AMGAS S.R.L.	1
AMGAS BLU S.R.L.	1
ANTARES ENERGIA	1
APLOS S.P.A.	1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL	1
ARGOS S.R.L.	1
ASM ENERGIA S.P.A.	1
ASM SET S.R.L.	1
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	1
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.	1
AXOPOWER SPA	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	1
AZIENDA PUBBLISERVIZI BRUNICO	1
BAROCCO SPA	1
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
BLU RANTON S.R.L.	1
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	1
B-ON S.R.L.	1
CHE ENERGIA SRL	1
CHINA POWER S.P.A.	1
CIP LOMBARDIA SRL	1
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.	1
CONSORZIO PER LE RISORSE ENERGETICHE S.C.P.A.	1
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
CVA TRADING SRL A SU	2
DENCO S.R.L.	1
E' NOSTRA SOCIETA' COOPERATIVA	1
E.SMART S.R.L.	1
ENE LIGHT	1
ENEGA S.R.L.	1
ENERCOM S.R.L.	1

ENERG.IT S.P.A.	1
ENERGIA CORRENTE	1
ENERGIA E' SRL	1
ENTRACO	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
ERRECI S.R.L.	1
ESTRA ENERGIE S.R.L.	2
EUROPE ENERGY SPA	2
EVISO S.R.L.	1
EVOLVERE ENERGIA S.P.A.	1
EVOLVERE S.P.A.	1
FIorentina OIL COMPANY SRL	1
GAS PIU' SRL	1
GAS SALES S.R.L.	1
GEKO S.P.A	1
GELSIA SRL	2
GEO NORD EST	1
GEOENERGIE S.P.A.	1
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
GRITTI ENERGIA S.R.L.	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	1
INTERCONSULT SPA	1
ITALIA POWER S.P.A.	2
LINEA PIU S.P.A.	2
MEDIA CONSULT ENERGY & COMMUNICATION S.R.L.	1
MET ENERGIA ITALIA	1
METAMER S.R.L.	1
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
NOVA AEG S.P.A.	1
OLIMPIA S.R.L.	1
ON POWER S.R.L.	1
ONOVA SRL	1
ORAKOM ENERGIA S.R.L.	1
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PLT PUREGREEN SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	1
PROMETEO S.P.A.	1
REPOWER VENDITA ITALIA SPA	2
ROMA OIL COMPANY SRL	1
S4 ENERGIA S.R.L.	1

SICME ENERGY E GAS S.R.L.	1
SIMECOM S.R.L.	2
SINERGAS SPA	1
SOCIETA ENERGIA ITALIA S.P.A.	1
SOCIETA' ENERGIA TOSCANA S.R.L.	1
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	1
SOENERGY S.R.L.	1
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
UBROKER S.R.L.	1
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
UNI.CO.GE. SRL	1
UNOGAS ENERGIA SPA	3
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
UTILITA'	1
WEKIWI SRL	1

Tab. A.5.14 Indicatore ICINFO (Indice di capacità di risposta a richieste di informazioni)- CLIENTI BT NON DOMESTICI

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

CLUSTER	DIM
Primo (90%-100%)	2
A.B. ENERGIE	2
AXPO ITALIA S.P.A.	2
GREEN NETWORK S.P.A.	1
MADE IN ENERGY	2
OPTIMA ITALIA SPA	
Secondo (80%-90%)	2
ENEGAN SPA	1
ESTENERGY S.P.A.	1
GLOBAL POWER S.P.A.	
Terzo (70%-80%)	2
A.I.M. ENERGY S.R.L.	2
SORGENIA S.P.A.	2
VIVIGAS SPA	
Quarto (60%-70%)	3
A2A ENERGIA S.P.A.	2

ACEA ENERGIA SPA	3
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	2
ILLUMIA SPA	
Quinto (50%-60%)	2
BLUENERGY GROUP S.P.A.	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	2
NWG ENERGIA S.P.A. SOCIETA' BENEFIT	2
SGR SERVIZI S.P.A.	
Sesto (40%-50%)	1
ALPERIA SUM SPA	3
DUFERCO ENERGIA SPA	3
EDISON ENERGIA S.P.A.	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	
Settimo (30%-40%)	2
EDISON ENERGIE S.P.A.	1
GALA S.p.A. IN LIQUIDAZIONE	1

TEAENERGIA S.R.L.	
Ottavo (20%-30%)	2
AGSM ENERGIA SPA	3
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	
Nono (10%-20%)	1
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	1
ASCOTRADE S.P.A.	2
ASTEA ENERGIA SPA	2
DOLOMITI ENERGIA SPA	2
IREN MERCATO SPA	
Decimo (0-10%)	1
ATENA TRADING SRL	1
ENERGRID S.R.L.	2
ENGIE ITALIA S.P.A.	1
MIOGAS & LUCE SRL	

Tab. A.5.15 Elenco venditori con clienti gas BP mercato libero - IRC(Indicatore di reclusività) =0 -

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dimensione
2G ENERGIA				1
3C COMPAGNIA COMMERCIO COMBUSTIBILI SAS DI MUGHERLI SRL				1
4G ENERGIA SRL				1
ABACO ENERGIA S.R.L.				1
ACIENERGIA S.R.L.				1
ALEGAS S.R.L.		20%-30%	100%	1
ALPERIA SUM SPA		70%-80%	100%	1
ALTEA POWER SRL		80%-90%	100%	1
AMBROGIO SRL				1
AMBROSINO				1
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL		90%-100%	100%	1
ASM TIONE - AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI		60%-70%	100%	1
ASPM ENERGIA S.R.L.				1
ATERNO GAS & POWER S.R.L.				2
ATS POWER SRL				1
AUTOGAS NORD				1
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.		90%-100%	100%	1
B.ENERGY S.R.L.				1
BASENGAS VENDITA S.R.L.				1
BERGAMO GAS E LUCE				1
BLUEPOWER				1
BURGO ENERGIA S.R.L.				1
C.U.RA CONSORZIO UTILITIES RAVENNA				1
CALORGAS ITALIA SRL				1
CAMER GAS & POWER SRL				1
CANARBINO				1
CARONNO PERTUSELLA METANO SRL UNIPERSONALE		80%-90%	100%	1
CASIRATE GAS 2 SRL		40%-50%	100%	1
CCR ENERGIA SRL		40%-50%	100%	2
CENTREX ITALIA S.P.A.				1
CENTRO VENETO ENERGIE S.R.L.				1
CH4 LIZZANO S.R.L.				1
CHINA POWER S.P.A.		70%-80%	100%	1
CIOPPOWER S.R.L.				1
COIMEPA SERVIZI S.R.L.		10%-20%	100%	1
COLLINO COMMERCIO S.P.A.				1
COLSAM ENERGIE S.R.L.				2
CON ENERGIA SPA				1
CONFINDUSTRIA ENERGIA ADRIATICA SOC. CONS. A R.L.				1
CONVENERGY		80%-90%	100%	1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dimensione
CONVERGENZE SPA				1
DECABO SRL				1
ECO TRADE S.R.L.				1
EKOMOBIL				1
ELIOGAS SRL				1
EMME2GAS				1
ENEGA S.R.L.				1
ENERFIN SRL				1
ENERGETIC GAS & POWER SRL				1
ENERGETIC VENDITE S.R.L.				1
ENERGIA & RISPARMIO SRL				1
ENERGIA ADRIATICA ABRUZZESE				1
ENERGIA AZZURRA S.R.L.				1
ENERGIA E GAS				1
ENERGIA NAZIONALE				1
ENERGIA SOCIALE S.P.A.				1
ENERGIE PUGLIA S.R.L.				1
ENERGIENOVE SOCIETA' COOPERATIVA				1
ENERGY PROGRESS S.P.A.				1
ENERGYPOLIS SRL				1
ENTRACO		90%-100%	100%	1
ESA SRL				2
ETRURIALUCEGAS				1
EUROGAS S.R.L.				1
EUROTHERMO S.P.A.				1
EUROTRENTINA ENERGIA SRL				1
EVALIDA S.R.L. UNIPERSONALE				1
FASE1 ENERGIA				1
FENIX SRL				1
FINERGAS SRL				1
IORESE BERNARDINO S.P.A.				1
FOLINI GAS SRL				1
FREE ENERGY SRL				1
FRIZZARIN S.R.L.				1
GAS AND POWER S.R.L.				1
GAS INTENSIVE				1
GAS MARCA S.R.L.				2
GAS PIU' SRL		80%-90%	100%	1
GAS PLUS ITALIANA S.R.L.				1
GAS POLLINO SRL				1
GASWAY S.P.A.				1
GEO NORD EST				1
GEOENERGIE S.P.A.		90%-100%	100%	1
GEST.I.M. GESTIONE IDRICA E METANO S.R.L.				1
GEU ENERGIA				1
GLOBAL POWER S.P.A.		80%-90%	50%-60%	1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dimensione
GOIL POWER SRL				1
GORLA ENERGIA SRL				1
GRAZIANO & CO SRL				1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL		30%-40%	100%	1
GREEN GAS S.R.L.				1
GREENIUS SRL				1
GRUPPO ENERGIA ITALIA				1
GRUPPO MIRC S.R.L.				1
HELIOS S.P.A.				1
IDEA ENERGIA SRL				1
INTERCONSULT SPA		50%-60%	100%	1
ITALIA POWER S.P.A.				1
ITALICA ENERGIA SRL				1
KOSMO ENERGIA SRL				1
LENERGIA TOSCANA S.R.L.				1
LIBARNA GAS S.P.A.		0-10%	100%	2
LIBERA ENERGIA S.P.A.				1
LIRENAS GMBH				1
LORO F.LLI S.P.A		60%-70%	100%	1
LPG ITALIANA SRL				1
LUMENERGIA S.P.A.		10%-20%	100%	1
LW ENERGY S.R.L.				2
MAZZOLA BIGNARDI COMMERCIALE SRL				1
META NEWPOWER SRL				1
METAENERGIA SPA				1
METANOSUD SERVIZI SPA				1
METANOTRE S.R.L.		20%-30%	100%	1
MILANOGAS E LUCE SRL OD IN FORMA ABBREVIATA MILANOGAS SRL				1
MONDO ENERGIA S.R.L.				1
MONTE URANO ENERGIA S.R.L.				1
MORE LIFE ENERGY				1
NOIENERGIA SRL				1
NOVA S.R.L.		80%-90%	100%	1
O.G.L. OLEVANO GAS E LUCE SRLS UNIPERSONALE				1
OMNIA 24				1
ONE POWER&GAS SRL				1
ONOVA SRL		80%-90%	100%	1
PASSUELLO F.LLI S.R.L.				2
PEF POWER SRL				1
PEZZOLI GAS SRL				1
PIÙENERGIE SRL				1
POWERGAS CLIENTI S.R.L.		0-10%	100%	1
PROENERGY SPA				1
PURA ENERGIA				1
ROMA OIL COMPANY SRL		80%-90%	100%	1

RAGIONE SOCIALE	IRC	IINFO	ICINFO	Dimensione
S.M.A GAS S.R.L				1
SAN GIORGIO ENERGIE S.R.L.				1
SAPERGAS SRL				1
SCOPPITO ENERGIA S.R.L				1
SEBINA S.R.L. UNIPERSONALE				1
SGM COMMERCIALE S.R.L.				1
SHELL ENERGY ITALIA S.R.L.				1
SIDIGAS.COM S.R.L.				1
SKY GAS & POWER				1
SOCIETA' ESERCIZIO LOCALE GAS S.R.L. ENUNCIABILE ANCHE S.E.L. GAS S.R.L.				1
SOCIETA' LOCALE GAS S.R.L. ENUNCIABILE ANCHE SL GAS S.R.L.				1
SOCOPLUS				1
SOLVAY ENERGY SERVICES ITALIA				1
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE		70%-80%	100%	1
SPIGAS S.R.L.				1
STECA ENERGIA SRL				2
SVE VENDITA ENERGIE SRL		70%-80%	100%	1
SWISS GAS & LIGHT GMBH				1
TECNOENERGY SERVICE SRL				1
TERMOAMBIENTE S.R.L.				1
TESLA ENERGIA S.R.L.				1
TOP ENERGY SRL				1
TRIBIGAS SRL				1
UNET ENERGIA ITALIANA SPA				1
UNICA SPA				1
UNICOENERGIA SRL				1
VALCHIAVENNA ENERGIE				1
VEIOGAS SRL				1
VELGA SRL				1
VENETO GAS & POWER SRL				1
VENT S.R.L.				1
VERONA SERVICE S.R.L.				1
XXL ENERGIA SRL				1

Tab. A.5.16 Indicatore IRC (Indicatore di reclusività) - Clienti gas BP mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

CLUSTER	DIMENSIONE
Primo (0-10%)	
A.F. ENERGIA SRL	2
AGES TRADE SPA	2
AMGAS S.R.L.	3
ATTIVA SPA	2
AZIENDA INTERCOMUNALE METANO ENERGIE DEL TERRITORIO S.R.L. IN BREVEVITA' "AIMET S.R.L."	2
AZIENDA LOCALE GAS S.R.L.	2
BAROCCO SPA	2
EGEA COMMERCIALE SRL	2
ENEIDE S.R.L.	2
ENERGIA CORRENTE	1
GOLDENERGY SRL	2
NEBRODI GAS VENDITA S.R.L.	1
PORTO RECANATI GAS SRL	1
ROTAGAS S.R.L.	2
SELGAS S.R.L.	2
UTILITA'	1
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
VESTINA GAS S.R.L.	2
Secondo (10%-20%)	
AMGAS BLU S.R.L.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
BLU RANTON S.R.L.	2
CAST ENERGIE S.R.L.	2
EREDI CAMPIDONICO S.P.A.	1
FIorentina OIL COMPANY SRL	1
FONTEL SPA	1
INVENT	1
LIGURIA GAS SERVICE	1
LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	1
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1
PHLOGAS & POWER SRL	2
SIENERGIA	1
SIMECOM S.R.L.	3
SO.L.G.A.S. S.R.L.	1
SO.MET. ENERGIA S.R.L.	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
VUS COM SRL	2
Terzo (20%-30%)	
ACHILLE PARABIAGHI S.P.A.	1
ACOS ENERGIA S.P.A.	2
ANTENORE ENERGIA SRL	1
APE SRL	2

ARGOS S.R.L.	2
ASTEA ENERGIA SPA	2
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	2
CIS GAS CLIENTI S.R.L.	1
ECOGAS SRL	1
ELETTRAGAS S.R.L.	2
GAS PLUS VENDITE S.R.L.	2
GAS SALES S.R.L.	2
M.P.MONDINO S.R.L.	1
METANO NORD SPA	2
METANODOTTI S.P.A. DIVISIONE COMMERCIALE	2
PIEMONTE ENERGY SPA	2
TECNICONSUL ENERGIA	2
Quarto 30%-40%	
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
ASCOTRADE S.P.A.	3
ASEC TRADE S.R.L.	1
ASM SET S.R.L.	2
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.	2
CIP LOMBARDIA SRL	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
ENERGETIC S.P.A.	1
GESAM GAS & LUCE SPA	2
MIWA ENERGIA	2
POMI GAS & POWER S.R.L.	2
SALERNO ENERGIA VENDITE	2
SATO SERVICE ENERGIA S.R.L.	1
SEMPLICE GAS & LUCE SRL	1
SGR SERVIZI S.P.A.	3
SOENERGY S.R.L.	2
UNI.CO.GE. SRL	2
Quinto (40%-50%)	
A2A ENERGIA S.P.A.	3
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
ASM ENERGIA S.P.A.	2
BLUE' GAS SRL	1
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	2
DOLOMITI ENERGIA SPA	3
ENERXENIA S.P.A.	3
ETRA ENERGIA	2
EUROPAM SPA	1

GELSIA SRL	3
NEOGAS SRL	1
NUOVENERGIE SPA	2
SEI ENERGIA S.R.L.	1
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	2
SIMA ENERGIA	1
UBROKER S.R.L.	2
Sesto (50%-60%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	3
AGESP ENERGIA SRL	2
AGSM ENERGIA SPA	2
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	2
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
E.SMART S.R.L.	1
ERRECI S.R.L.	1
EUROPE ENERGY SPA	2
ITALIAN GAS SRL	2
LOMELLINA GAS S.R.L. A SOCIO UNICO	1
METANSUDGAS SRL	1
REPOWER VENDITA ITALIA SPA	2
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
SINERGAS SPA	3
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	2
UNION GAS METANO	2
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
Settimo (60%-70%)	
ACEL ENERGIE SRL	2
AMG GAS S.R.L.	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
ENERCOM S.R.L.	3
ENERGICA S.R.L.	2
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
METAN ALPI SESTRIERE S.P.A.	1
MIOGAS & LUCE SRL	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
NOVA AEG S.P.A.	1
OLIMPIA S.R.L.	2
PROMETEO S.P.A.	2
TEAENERGIA S.R.L.	2
UNOGAS ENERGIA SPA	2
Ottavo (70%-80%)	
APLOS S.P.A.	1
ATENA TRADING SRL	1

AXPO ITALIA S.P.A.	2
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
DUFERCO ENERGIA SPA	2
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
EUROPAGAS SRL	1
FREMAR S.R.L.	1
GEKO S.P.A	1
ILLUMIA SPA	2
IREN MERCATO SPA	3
LINEA PIU S.P.A.	3
MET ENERGIA ITALIA	1
METAMER S.R.L.	2
ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
WEEDOO	1
Nono (80%-90%)	
ACEA ENERGIA SPA	3
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
AXOPOWER SPA	1

B1GAS S.P.A.	1
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
ENERG.IT S.P.A.	1
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
ENGIE ITALIA S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
ESTENERGY S.P.A.	3
GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	2
HERA COMM MARCHE S.R.L.	3
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
MADE IN ENERGY	2
S4 ENERGIA S.R.L.	1
VISITEL	1
VIVIGAS SPA	3
Decimo (90%-100%)	
A.B. ENERGIE	1
B-ON S.R.L	1

EDISON ENERGIE S.P.A.	3
ENEGAN SPA	1
ENERGRID S.R.L.	1
ENNE ENERGIA SRL	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
GOPOWER S.R.L.	1
GREEN NETWORK S.P.A.	3
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
MOODS ENERGY S.P.A.	1
OPTIMA ITALIA SPA	2
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PLT PUREGREEN SPA	1
SORGENIA S.P.A.	2
WEKIWI SRL	1

Tab. A.5. 17 Indicatore ICRC (Indicatore di capacità di risposta ai reclami) (100%) -Clienti gas BP mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali

2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali

3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

Ragione sociale	Dimensione
A.F. ENERGIA SRL	2
ACEL ENERGIE SRL	2
ACHILLE PARABIAGHI S.P.A.	1
ACOS ENERGIA S.P.A.	2
AGES TRADE SPA	2
AMGAS S.R.L.	3
AMGAS BLU S.R.L.	2
APE SRL	2
APLOS S.P.A.	1
ARGOS S.R.L.	2
ASEC TRADE S.R.L.	1
ASM ENERGIA S.P.A.	2
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
ATTIVA SPA	2
AXOPOWER SPA	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	2
AZIENDA INTERCOMUNALE METANO ENERGIE DEL TERRITORIO S.R.L. IN BREVITA' "AIMET S.R.L."	2
AZIENDA LOCALE GAS S.R.L.	2
B1GAS S.P.A.	1
BAROCCO SPA	2
BENACO ENERGIA S.P.A.	1
BLU RANTON S.R.L.	2
BLUE' GAS SRL	1
B-ON S.R.L.	1
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.	2
CAST ENERGIE S.R.L.	2
CIS GAS CLIENTI S.R.L.	1
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	2
COMPAGNIA ENERGETICA ITALIANA	1
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
E.SMART S.R.L.	1
ECOGAS SRL	1
EGEA COMMERCIALE SRL	2
ELETTRAGAS S.R.L.	2

ENEIDE S.R.L.	2
ENERCOM S.R.L.	3
ENERG.IT S.P.A.	1
ENERGETIC S.P.A.	1
ENERGIA CORRENTE	1
ENERGIA ITALIA S.R.L.	1
ENERGICA S.R.L.	2
ENERGRID S.R.L.	1
EREDI CAMPIDONICO S.P.A.	1
ERMES GAS & POWER SRL	1
ERRECI S.R.L.	1
ETRA ENERGIA	2
EUROPAGAS SRL	1
EUROPAM SPA	1
EUROPE ENERGY SPA	2
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
FIorentina OIL COMPANY SRL	1
FONTEL SPA	1
FREMAR S.R.L.	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GAS PLUS VENDITE S.R.L.	2
GAS SALES S.R.L.	2
GESAM GAS & LUCE SPA	2
GOLDENERGY SRL	2
GOPOWER S.R.L.	1
INVENT	1
ITALIAN GAS SRL	2
LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1
LIGURIA GAS SERVICE	1
LOMELLINA GAS S.R.L. A SOCIO UNICO	1
LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	1
M.P.MONDINO S.R.L.	1
MET ENERGIA ITALIA	1
METAMER S.R.L.	2
METAN ALPI SESTRIERE S.P.A.	1
METANO NORD SPA	2
METANODOTTI S.P.A. DIVISIONE COMMERCIALE	2
METANSUDGAS SRL	1

MIWA ENERGIA	2
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
NEBRODI GAS VENDITA S.R.L.	1
NEOGAS SRL	1
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
NUOVENERGIE SPA	2
OLIMPIA S.R.L.	2
PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
PHLOGAS & POWER SRL	2
PIEMONTE ENERGY SPA	2
PLT PUREGREEN SPA	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	2
PORTO RECANATI GAS SRL	1
REPOWER VENDITA ITALIA SPA	2
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
ROMA GAS & POWER S.P.A.	1
ROTAGAS S.R.L.	2
S4 ENERGIA S.R.L.	1
SATO SERVICE ENERGIA S.R.L.	1
SELGAS S.R.L.	2
SEMPLICE GAS & LUCE SRL	1
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	2
SIENERGIA	1
SIMA ENERGIA	1
SO.L.G.A.S. S.R.L.	1
SO.MET. ENERGIA S.R.L.	2
SOENERGY S.R.L.	2
SPIGAS CLIENTI S.R.L.	1
TECNICONSUL ENERGIA	2
UBROKER S.R.L.	2
UNOGAS UMBRIA S.P.A.	1
UTILITA'	1
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
WEEDOO	1
WEKIWI SRL	1

Tab. A.5.18 Indicatore ICR (indicatore di capacità di risposta a reclami) clienti gas Bmercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim				
		BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2	OPTIMA ITALIA SPA	2
Primo (90%-100%)		CIP LOMBARDIA SRL	2	UNION GAS METANO	2
AMG GAS S.R.L.	2	ESTENERGY S.P.A.	3	Ottavo (20%-30%)	
ASCOTRADE S.P.A.	3	HERA COMM MARCHE S.R.L.	3	ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
ASM SET S.R.L.	2	ILLUMIA SPA	2	EDISON ENERGIE S.P.A.	3
GREEN NETWORK S.P.A.	3	Quinto (50%-60%)		ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
MADE IN ENERGY	2	AGSM ENERGIA Spa	2	IREN MERCATO SPA	3
SINERGAS SPA	3	GRITTI ENERGIA S.R.L.	2	NOVA AEG S.P.A.	1
VIVIGAS SPA	3	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3	SORGENIA S.P.A.	2
Secondo (80%-90%)		SGR SERVIZI S.P.A.	3	Nono (10%-20%)	
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2	SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	2	ACEA ENERGIA SPA	3
AGESP ENERGIA SRL	2	VISITEL	1	ASTEA ENERGIA SPA	2
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2	Sesto (40%-50%)		ENEL ENERGIA S.P.A.	3
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	2	ENERXENIA S.P.A.	3	ENGIE ITALIA S.P.A.	3
GELSIA SRL	3	ENNE ENERGIA SRL	1	MIOGAS & LUCE SRL	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2	LINEA PIU S.P.A.	3	SEI ENERGIA S.R.L.	1
SALERNO ENERGIA VENDITE	2	SIMECOM S.R.L.	3	TEAENERGIA S.R.L.	2
Terzo (70%-80%)		UMBRIA ENERGY S.P.A.	2	Decimo (0-10%)	
A.B. ENERGIE	1	UNI.CO.GE. SRL	2	ANTENORE ENERGIA SRL	1
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2	UNOGAS ENERGIA SPA	2	COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
DUFERCO ENERGIA SPA	2	Settimo (30%-40%)		FON ENERGIA S.P.A.	3
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3	A2A ENERGIA S.P.A.	3	FINEGAN SPA	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1	AXPO ITALIA S.P.A.	2	GALA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	2
PROMETEO S.P.A.	2	BLUENERGY GROUP S.P.A.	3	GEKO S.P.A.	1
Quarto (60%-70%)		DOLOMITI ENERGIA SPA	3	VUS COM SRL	2
A.I.M. ENERGY S.R.L.	3	EDISON ENERGIA S.P.A.	3		
ATENA TRADING SRL	1				

Tab. A.5.19 Indicatore IINFO (indicatore di richiesta di informazioni) clienti gas BP mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

cluster	Dim
Primo (0-10%)	
AGES TRADE SPA	2
AMG GAS S.R.L.	2
ATTIVA SPA	2
CAST ENERGIE S.R.L.	2
ENEIDE S.R.L.	2
EUROPE ENERGY SPA	2
LIBARNA GAS S.P.A.	2
LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	1
METANO NORD SPA	2
MIWA ENERGIA	2
POWERGAS CLIENTI S.R.L.	1
ROTAGAS S.R.L.	2
SALERNO ENERGIA VENDITE	2
SICME ENERGY E GAS S.R.L.	2
UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
VUS COM SRL	2
Secondo (10%-20%)	
AGESP ENERGIA SRL	2
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2
AMGAS S.R.L.	3
AMGAS BLU S.R.L.	2
ARGOS S.R.L.	2
ASCOTRADE S.P.A.	3
ASTEA ENERGIA SPA	2
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	2
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.	2
COGESER ENERGIA S.R.L.	2
COIMEPA SERVIZI S.R.L.	1
ENEL ENERGIA S.P.A.	3
GAS PLUS VENDITE S.R.L.	2
GELSIA SRL	3
LUMENERGIA S.P.A.	1
PIEMONTE ENERGY SPA	2
TECNICONSUL ENERGIA	2
Terzo (20%-30%)	
ALEGAS S.R.L.	1
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2
CIP LOMBARDIA SRL	2
COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	2
ELETTRAGAS S.R.L.	2

ENERGIA CORRENTE	1
ESTRA ENERGIE S.R.L.	3
ETRA ENERGIA	2
GAS SALES S.R.L.	2
ILLUMIA SPA	2
IREN MERCATO SPA	3
METANOTRE S.R.L.	1
NEBRODI GAS VENDITA S.R.L.	1
SELGAS S.R.L.	2
SIMECOM S.R.L.	3
SO.MET. ENERGIA S.R.L.	2
Quarto (30%-40%)	
A.F. ENERGIA SRL	2
ACEA ENERGIA SPA	3
ACEL ENERGIE SRL	2
ASEC TRADE S.R.L.	1
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2
CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1
EREDI CAMPIDONICO S.P.A.	1
EUROPAM SPA	1
FUTUREENERGY RINNOVABILE	1
GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1
LINEA PIU S.P.A.	3
M.P.MONDINO S.R.L.	1
NOVA AEG S.P.A.	1
PROMETEO S.P.A.	2
RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
SOENERGY S.R.L.	2
Quinto (40%-50%)	
ASCOPIAVE ENERGIE S.P.A.	2
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	2
BLUE' GAS SRL	1
CASIRATE GAS 2 SRL	1
CCR ENERGIA SRL	2
COGASPIÙ ENERGIE S.R.L.	2
ENERCOM S.R.L.	3
ENERG.IT S.P.A.	1
ENGIE ITALIA S.P.A.	3
INVENT	1
LOMELLINA GAS S.R.L. A SOCIO UNICO	1
METAN ALPI SESTRIERE S.P.A.	1
METANODOTTI S.P.A. DIVISIONE COMMERCIALE	2
MIOGAS & LUCE SRL	1

SINERGAS SPA	3
SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	2
UNOGAS ENERGIA SPA	2
Sesto (50%-60%)	
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2
AGSM ENERGIA SPA	2
AXOPOWER SPA	1
BLUENERGY GROUP S.P.A.	3
CIS GAS CLIENTI S.R.L.	1
E.SMART S.R.L.	1
ENERGICA S.R.L.	2
ENERXENIA S.P.A.	3
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3
GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
HERA COMM MARCHE S.R.L.	3
INTERCONSULT SPA	1
METAMER S.R.L.	2
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1
OLIMPIA S.R.L.	2
SIMA ENERGIA	1
UTILITA'	1
Settimo (60%-70%)	
A.I.M. ENERGY S.R.L.	3
A2A ENERGIA S.P.A.	3
APE SRL	2
ASM SET S.R.L.	2
ASM TIONE - AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI	1
Dolomiti Energia SpA	3
DUFERCO ENERGIA SPA	2
EDISON ENERGIA S.P.A.	3
Energia Italia S.r.l.	1
GEKO S.p.A	1
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	3
LORO F.LLI S.P.A	1
REPOWER Vendita Italia SpA	2
SGR SERVIZI S.P.A.	3
TEAENERGIA S.R.L	2
UNI.CO.GE. SRL	2
Ottavo (70%-80%)	
A.B. ENERGIE	1
ALPERIA SUM SPA	1
ASM ENERGIA S.P.A.	2

AXPO ITALIA S.P.A.	2
BAROCCO SPA	2
CHINA POWER S.P.A.	1
E.ON ENERGIA S.P.A.	3
EDISON ENERGIE S.P.A.	3
ESTENERGY S.P.A.	3
FIorentina Oil Company SRL	1
GREEN NETWORK S.P.A.	3
NORDOVEST ENERGIE SRL	1
POMI GAS & POWER S.R.L.	2
SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1
SVE VENDITA ENERGIE SRL	1
VIVIGAS SPA	3
WEKIWI SRL	1
Nono (80%-90%)	
ALTEA POWER SRL	1
CARONNO PERTUSELLA METANO SRL UNIPERSONALE	1

Compagnia Energetica Italiana	1
Convenergy	1
GALA S.p.A. IN LIQUIDAZIONE	2
GAS PIU' SRL	1
GLOBAL POWER S.P.A.	1
IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2
Lifegate Energy People	1
Made in Energy	2
Neogas srl	1
NOVA S.R.L.	1
Onova srl	1
PORTO RECANATI GAS srl	1
Roma Oil Company srl	1
Spigas Clienti S.r.l.	1
UBROKER S.R.L.	2
Decimo (90%-100%)	
Archipelagus Line & Energy SRL	1

AVVENIREGREENENERGY S.R.L.	1
B-ON S.R.L.	1
ENEGAN SPA	1
Entraco	1
ERRECI s.r.l.	1
EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1
FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1
GEOENERGIE S.P.A.	1
Gopower S.r.l.	1
MET ENERGIA ITALIA	1
MOODS ENERGY S.P.A.	1
OPTIMA ITALIA SPA	2
Patavium Energia S.p.A.	1
PLT puregreen Spa	1
SO.L.G.A.S. S.R.L.	1
SORGENIA S.P.A.	2

**Tab. 5.20 Indicatore ICINFO (100%) (Indicatore di capacità di risposta a richieste di informazione)
Clienti gas BP mercato libero**

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

100%	DIM				
		COGESER ENERGIA S.R.L.	2	METANODOTTI S.P.A. DIVISIONE COMMERCIALE	2
A.B. ENERGIE	1	COIMEPA SERVIZI S.R.L.	1	METANOTRE S.R.L.	1
A.F. ENERGIA SRL	2	COMMERCIALE GAS & LUCE SRL	2	MIWA ENERGIA	2
ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.	2	CONVENERGY	1	MOODS ENERGY S.P.A.	1
AGES TRADE SPA	2	CURA GAS & POWER S.P.A. A SOCIO UNICO	1	NEBRODI GAS VENDITA S.R.L.	1
AGESP ENERGIA SRL	2	E.SMART S.R.L.	1	NEOGAS SRL	1
ALEGAS S.R.L.	1	ELETTRAGAS S.R.L.	2	NORDOVEST ENERGIE SRL	1
ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.	2	ENERCOM S.R.L.	3	NOVA AEG S.P.A.	1
ALPERIA SMART SERVICES SRL	2	ENERG.IT S.P.A.	1	NOVA S.R.L.	1
ALPERIA SUM SPA	1	ENERGIA CORRENTE	1	OLIMPIA S.R.L.	2
ALTEA POWER SRL	1	ENTRACO	1	ONOVA SRL	1
AMG GAS S.R.L.	2	EREDI CAMPIDONICO S.P.A.	1	PATAVIUM ENERGIA S.P.A.	1
AMGAS BLU S.R.L.	2	ERRECI S.R.L.	1	PLT PUREGREEN SPA	1
APE SRL	2	ETRA ENERGIA	2	POMI GAS & POWER S.R.L.	2
ARCHIPELAGUS LINE & ENERGY SRL	1	EUROPAM SPA	1	PORTO RECANATI GAS SRL	1
ARGOS S.R.L.	2	EUROPE ENERGY SPA	2	POWERGAS CLIENTI S.R.L.	1
ASCOTRADE S.P.A.	3	FAMIGLIA ENERGIA S.R.L.	1	REPOWER VENDITA ITALIA SPA	2
ASEC TRADE S.R.L.	1	FIorentina OIL COMPANY SRL	1	RETTAGLIATA GAS E LUCE SPA	1
ASM ENERGIA S.P.A.	2	FUTUREENERGY RINNOVABILE	1	ROMA OIL COMPANY SRL	1
ASM SET S.R.L.	2	GAS PIU' SRL	1	ROTAGAS S.R.L.	2
ASM TIONE - AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI	1	GAS PLUS VENDITE S.R.L.	2	SALERNO ENERGIA VENDITE	2
ATTIVA SPA	2	GEOENERGIE S.P.A.	1	SELGAS S.R.L.	2
AVVENIREGREENENERGY S.R.L.	1	GOPOWER S.R.L.	1	SICME ENERGY E GAS S.R.L.	2
AXOPOWER SPA	1	GREEN ENERGY SAVING COMPANY SRL	1	SIMA ENERGIA	1
AZIENDA ENERGIA E GAS SOC. COOPERATIVA	2	IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.R.L.	2	SIMECOM S.R.L.	3
BAROCCO SPA	2	ILLUMIA SPA	2	SO.L.G.A.S. S.R.L.	1
BLUE' GAS SRL	1	INTERCONSULT SPA	1	SO.MET. ENERGIA S.R.L.	2
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	2	INVENT	1	SOCIETA' SERVIZI ENERGIA S.R.L.	2
B-ON S.R.L.	1	LIBARNA GAS S.P.A.	2	SOENERGY S.R.L.	2
BRONI STRADELLA GAS E LUCE S.R.L.	2	LIFEGATE ENERGY PEOPLE	1	SPEZIA ENERGY TRADING S.R.L. - UNIPERSONALE	1
C.M.V. ENERGIA & IMPIANTI S.R.L.	2	LOMELLINA GAS S.R.L. A SOCIO UNICO	1	SVE VENDITA ENERGIE SRL	1
CARONNO PERTUSELLA METANO SRL UNIPERSONALE	1	LORO F.LLI S.P.A.	1	TECNICONSUL ENERGIA	2
CASIRATE GAS 2 SRL	1	LUMENERGIA S.P.A.	1	UBROKER S.R.L.	2
CAST ENERGIE S.R.L.	2	LUPATOTINA GAS E LUCE SRL	1	UMBRIA ENERGY S.P.A.	2
CCR ENERGIA SRL	2	M.P.MONDINO S.R.L.	1	UNI.CO.GE. SRL	2
CHINA POWER S.P.A.	1	MET ENERGIA ITALIA	1	UTILITA'	1
CIP LOMBARDIA SRL	2	METAMER S.R.L.	2	VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A.	2
CIS GAS CLIENTI S.R.L.	1	METAN ALPI SESTRIERE S.P.A.	1	VUS COM SRL	2
		METANO NORD SPA	2	WEKIWI SRL	1

Tab. A.5.21 Indicatore ICINFO (indicatore di capacità di risposta a richieste di informazioni) Clienti gas BP mercato libero

Dimensione aziendale: 1 = venditori con meno di 5.000 clienti finali
 2 = venditori con meno di 50.000 clienti finali e più di 5.000 clienti finali
 3 = venditori con più di 50.000 clienti finali

Primo (90%-100%)		EDISON ENERGIE S.P.A.	3	Ottavo (20%-30%)	
Dolomiti Energia SpA	3	LINEA PIU S.P.A.	3	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO	3
ENEIDE S.R.L.	2	ACEL Energie srl	2	HERA S.P.A.	
ASTEA ENERGIA SPA	2	Quinto (50%-60%)		VIVIGAS SPA	3
GEKO S.p.A	1	SGR SERVIZI S.P.A.	3	SINERGAS SPA	3
Cogaspiù Energie S.r.l.	2	ASCOPIAVE ENERGIE S.p.A.	2	AMGAS S.R.L.	3
Energia Italia S.r.l.	1	ENERGICA S.R.L.	2	DUFERCO ENERGIA SPA	2
Secondo (80%-90%)		GAS SALES S.R.L.	2	Nono (10%-20%)	
AGSM ENERGIA Spa	2	GALA S.p.A. IN LIQUIDAZIONE	2	SORGENIA S.P.A.	2
MIOGAS & LUCE SRL	1	Compagnia Energetica Italiana	1	GRITTI ENERGIA S.R.L.	2
ENGIE ITALIA S.p.A.	3	Sesto (40%-50%)		ACEA ENERGIA SPA	3
PIEMONTE ENERGY SPA	2	ESTENERGY S.P.A.	3	UNOGAS ENERGIA SPA	2
ENI GAS E LUCE S.P.A.	3	GLOBAL POWER S.P.A.	1	Made in Energy	2
Terzo (70%-80%)		EVIVA SPA IN LIQUIDAZIONE	1	Decimo (0-10%)	
ENEL ENERGIA S.P.A.	3	ESTRA ENERGIE S.R.L.	3	Axpo Italia S.p.A.	2
IREN MERCATO SPA	3	HERA COMM MARCHE S.R.L.	3	ENERXENIA S.P.A.	3
PROMETEO S.P.A.	2	Settimo (30%-40%)		GREEN NETWORK S.P.A.	3
TEAENERGIA S.R.L	2	EDISON ENERGIA S.P.A.	3	A.I.M. ENERGY S.R.L.	3
MOL GROUP ITALY LUCE & GAS SRL	1	A2A ENERGIA S.P.A.	3	ENEGAN SPA	1
Quarto (60%-70%)		BLUENERGY GROUP S.P.A.	3	OPTIMA ITALIA SPA	2
E.ON Energia S.p.A.	3	GELSIA Srl	3		
ASM VENDITA E SERVIZI S.R.L.	2	Spigas Clienti S.r.l.	1		

Appendice 6 – Nota tecnica analisi statistica:

Nell'ambito dell'analisi statistica, sono stati calcolati gli indici di correlazione sia tra coppie di indicatori (IRC e ICRC; IINFO e ICINFO; IRC e IINFO; e ICRC e ICINFO) sia tra ciascun indicatore e il numero di clienti come media di clienti serviti al 31 dicembre 2017 e al 31 dicembre 2018. Inoltre, gli indici sono stati calcolati considerando sia tutti i venditori sia cluster dimensionali (1-5.000 clienti; 5.000-50.000 clienti; e sopra i 50.000 clienti). L'analisi è stata condotta individualmente per ogni tipo di cliente (BT domestici; BT non domestici; e BP).

L'indice di correlazione assume valori tra -1 e 1 e misura un'eventuale relazione di linearità tra due variabili; se negativo, le due variabili si muovono in direzioni opposte mentre se positivo le stesse si muovono nella stessa direzione; se l'indicatore è prossimo allo zero, le due variabili non sono linearmente correlate.

A titolo esemplificativo, si consideri la correlazione tra gli indicatori di capacità di risposta (ICRC e ICINFO) per i venditori che servono clienti BT domestici. Sia in aggregato sia nei cluster dimensionali, l'indicatore di correlazione è positivo: ciò significa che, in media, i venditori con un elevato indicatore di capacità di risposta ai reclami sono caratterizzati da un elevato indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione e, quindi, le due variabili si muovono nella stessa direzione. L'analisi dimensionale mostra che la correlazione è più marcata per i venditori con un numero più alto di clienti.

	Numero di clienti			
	Totale	Meno di 5.000	Tra 5.000 e 50.000	Sopra 50.000
Corr (ICRC,ICINFO)	0,3245	0,1160	0,5907	0,7861