

Deliberazione 7 luglio 2011 – ARG/com 92/11

Disposizioni per la definizione di proposte in tema di pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta dei venditori ai reclami scritti dei clienti finali di energia elettrica e gas

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 7 luglio 2011

Visti:

- la direttiva 2009/72/CE del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 29 luglio 2003, n. 229;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 4 agosto 2006, n. 248;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011 recante “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE”;
- il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 27 giugno 2007, n. 156/07;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07;
- la Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG) recante la “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di

misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;

- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato con deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIQV);
- il Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;
- il documento per la consultazione 16 marzo 2011 "Pubblicazione comparative di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas", DCO 6/11 (di seguito: DCO 6/11);
- il documento per la consultazione 21 aprile 2011 "Sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale", DCO 10/11 (di seguito: DCO 10/11);
- le osservazioni scritte fatte pervenire dai soggetti interessati in relazione alle proposte formulate dall'Autorità nel DCO 6/11.

Considerato che:

- l'articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi; l'Autorità ha definito con il TIQV norme in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- l'articolo 39, comma 4, del TIQV, prevede la pubblicazione comparativa della performance della risposta ai reclami scritti da parte del venditore; il medesimo articolo prevede, inoltre, che tale pubblicazione avvenga con cadenza semestrale, distinguendo i dati relativi ai reclami di esclusiva competenza del venditore, da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e distinguendo infine i dati relativi al mercato libero, da quelli relativi al mercato tutelato;
- l'articolo 52, comma 5, del TIQV, stabilisce che, limitatamente alla performance della risposta ai reclami scritti, la pubblicazione comparativa dei dati si effettui a partire dal 1 luglio 2010, con riferimento ai dati del primo semestre dello stesso anno;
- l'Autorità ha deciso di sospendere la pubblicazione comparativa, poiché dall'analisi dei dati comunicati dagli esercenti erano emerse alcune problematiche che li rendevano non pienamente utilizzabili, a fini comparativi e di procedere ad un ulteriore momento di consultazione con i soggetti interessati;
- con il DCO 6/11 l'Autorità ha formulato proposte di regolazione in merito alla pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas:

- a. in tema di cadenza di pubblicazione della graduatoria, proponendo una cadenza semestrale, in linea con quanto già previsto dal TIQV;
- b. in tema di indici da utilizzare ai fini della costruzione del punteggio finale complessivo, formulando le seguenti proposte: una graduatoria basata su di un punteggio globale (IRR) frutto della somma di tre punteggi parziali calcolati sulla base di tre indici (Indice di reclusività (I_R), Indice di capacità di risposta (I_{CR}) e Indice di tempestività di risposta (I_{TR})), costruiti come segue:
 - $I_R = (1 - N_R / N_{UT}) * 100$;
 - $I_{CR} = (N_{RR} / N_R) * 100$ (solo sui primi 4 mesi del semestre);
 - $I_{TR} = [N_{RT} / (N_{RT} + N_{RFS})] * 100$;
 dove: N_R è il numero di reclami ricevuti nel semestre da parte di una determinata categoria di clienti; N_{UT} è il numero di clienti della categoria medesima alla fine del semestre; N_{RR} il numero di reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento; N_{RT} è il numero dei reclami cui è stata data risposta nel semestre di riferimento ed entro il limite massimo e N_{RFS} è il numero di reclami cui è stata data risposta nel semestre, ma oltre il tempo massimo;
- c. in tema di tempestività di risposta, proponendo inoltre l'esclusione, ai fini del calcolo del punteggio globale, del dato relativo ai tempi medi di risposta ai reclami particolarmente critico se non affiancato da adeguati controlli sulla completezza delle risposte fornite;
- d. in tema di pesi da attribuire a ciascun indice ai fini del calcolo del punteggio globale, proponendo l'assegnazione agli indici, di cui al precedente punto b., dei seguenti pesi: $IRR = 0.6 * I_R + 0.2 * I_{CR} + 0.2 * I_{TR}$;
- e. in tema di ambito di applicazione della graduatoria, proponendo la costruzione e pubblicazione di graduatorie distinte per settore (elettrico e gas), mercato (libero e regolato) e tipologia di clienti (clienti BT domestici, BT non domestici e clienti gas in bassa pressione);
- f. in tema di dati da utilizzare ai fini della pubblicazione comparativa, proponendo l'obbligo di comparazione relativamente ai reclami di esclusiva competenza del venditore e la facoltà per i venditori di partecipare anche alla comparazione relativa ai reclami per i quali è necessario richiedere dati tecnici al distributore;
- g. proponendo, infine, di individuare ulteriori elementi cui assegnare un punteggio aggiuntivo e che potessero intercettare fattori qualitativi, al fine di contribuire alla valutazione delle performance.

Considerato anche che:

- la consultazione è stata ampia e ha comportato anche diversi incontri tecnici con Associazioni rappresentative delle imprese e dei clienti finali domestici e non domestici;
- i soggetti che hanno partecipato alla consultazione inviando osservazioni e, successivamente, agli incontri tecnici, hanno manifestato condivisione per l'apertura di una procedura di consultazione al fine di determinare i criteri per la pubblicazione comparativa della performance di risposta ai reclami da parte dei

venditori, tuttavia relativamente alle proposte presentate nel documento di consultazione ed a quelle discusse negli incontri tecnici, hanno espresso posizioni spesso contrastanti;

- in particolare le posizioni espresse in merito alle proposte fatte hanno evidenziato una forte contrapposizione tra quanto rappresentato dalle imprese e loro Associazioni e le istanze delle Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici, se da una parte infatti la pubblicazione della graduatoria, sulla base degli indici proposti in consultazione e utilizzando i dati già a disposizione dell'Autorità, non è stata ritenuta dalle Associazioni dei consumatori sufficientemente dettagliata, dall'altra, essa è stata considerata dalle imprese non pienamente rappresentativa della performance di gestione dei reclami;
- i dati comunicati semestralmente dagli operatori presentano ancora qualche elemento di criticità che va approfondito, al fine di ottenere un set di informazioni maggiormente utilizzabili anche ai fini di una loro comparazione.

Ritenuto che:

- dati gli esiti della consultazione sia opportuno prevedere l'istituzione di un gruppo di lavoro che coinvolga congiuntamente le Associazioni rappresentative delle imprese di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché le Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici, con la finalità di proporre elementi utili alla individuazione ed alla valutazione di criteri e modalità di costruzione della graduatoria comparativa della performance di qualità della risposta ai reclami scritti dei clienti finali nonché delle relative tempistiche di attuazione, al fine anche di superare le criticità evidenziate nel processo di consultazione;
- a valle delle risultanze delle attività del gruppo di lavoro possa essere pubblicato un secondo documento di consultazione sugli indicatori da utilizzare per la pubblicazione di graduatorie comparative delle performance di risposta ai reclami

DELIBERA

1. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio di istituire un gruppo di lavoro, composto sia dalle Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita di energia elettrica e di gas sia dalle Associazioni rappresentative dei consumatori domestici e non domestici, finalizzato alla definizione di proposte utili alla regolazione in tema di pubblicazione comparativa delle performance di risposta ai reclami scritti dei clienti finali da parte dei venditori di energia elettrica e di gas;
2. di sospendere l'attuazione del comma 39.4 del TIQV nella parte che riguarda la pubblicazione comparativa della performance di risposta ai reclami scritti, fino a quando non sarà conclusa una ulteriore fase di consultazione anche sulla base degli esiti dell'attività del gruppo di lavoro di cui al punto precedente, che dovranno concludersi entro il 31 marzo 2012;

3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

7 luglio 2011

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni