

Autorità per l'energia elettrica e il gas

RELAZIONE TECNICA

**TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI
SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

(Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008 ARG/com 164/08
così come integrato e modificato dalle deliberazioni 23 dicembre 2008 ARG/com 199/08
e 25 marzo 2009 ARG/com 44/09)

25 marzo 2009

INDICE

Premessa	3
1 Contesto normativo.....	4
1.1 Normativa e regolazione generale.....	4
1.2 La regolazione della qualità dei servizi per il settore elettrico e il settore gas.....	5
1.2.1 La regolazione delle qualità dei servizi di distribuzione e misura e vendita dell'energia elettrica.....	5
1.2.2 La regolazione delle qualità dei servizi di distribuzione e misura e vendita del gas	6
2 Le motivazioni alla base dell'intervento e gli obiettivi dell'Autorità	7
2.1 Effetti della vigente regolazione, indagini demoscopiche e benchmarking internazionale	8
2.1.1 Effetti della vigente regolazione della qualità del servizio di vendita	8
2.1.2 Evidenze emerse da indagini demoscopiche.....	9
2.1.3 Benchmarking internazionale della regolazione della qualità della vendita.....	11
2.2 Obiettivi generali e specifici dell'intervento dell'Autorità	11
2.2.1 Obiettivi generali.....	11
2.2.2 Obiettivi specifici	12
3 Il processo per la consultazione	12
3.1 Il processo per la consultazione	12
3.2.1 Il primo documento per la consultazione	13
3.2.2 Il secondo documento per la consultazione	14
4 Soluzioni esaminate nel corso del processo di consultazione	15
4.1 Reclami scritti e richieste scritte di informazione	15
4.1.1 Primo documento per la consultazione	15
4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	16
4.1.3 Secondo documento per la consultazione	17
4.1.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	19
4.2 Rettifiche di fatturazione	21
4.2.1 Primo documento per la consultazione	21
4.2.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	22
4.3 Doppia fatturazione	22
4.3.1 Primo documento per la consultazione	22
4.3.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	23
4.4 Tempestività per l'inoltro delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale 24	
4.4.1 Primo documento per la consultazione	24
4.4.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	25
4.4.3 Secondo documento per la consultazione	25

4.4.4	Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	26
4.5	Pubblicazione comparativa dei dati sui reclami.....	26
4.5.1	Primo documento per la consultazione	26
4.5.2	Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	27
4.5.3	Secondo documento per la consultazione	27
4.5.4	Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	28
5	I Provvedimenti adottati.....	29
5.1	Il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale	29
5.2	Definizioni ed ambito di applicazione (artt. 1 e 2).....	30
5.3	Reclami e richieste di informazioni (artt. 4, 7, 9, e 10).....	31
5.4	Rettifiche di fatturazione (artt. 5, 8 e 12)	35
5.5	Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6)	37
5.6	Standard specifici e generali, standard ulteriori (artt. 14 e 16)	39
5.7	Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività (art. 15) .	40
5.8	Indennizzi automatici (artt. 17, 18, 19, 20)	41
5.9	Qualità dei servizi telefonici (artt. da 21 a 36)	42
5.10	Registrazione e comunicazione dei dati (artt. 37 e 38)	43
5.11	Obblighi di comunicazione (artt. 39 e 40).....	44
5.12	Verifica dei dati (artt. da 41 a 51)	45
5.13	Gradualità di attuazione (art. 52).....	45
6	Integrazioni alle delibere n. 333/07 e ARG/gas 120/08	47
Appendice 1.	Soggetti intervenuti nelle consultazioni.....	49

PREMESSA

La presente Relazione Tecnica illustra i contenuti del processo di consultazione delle deliberazioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 18 novembre 2008 ARG/com 164/08 “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*” e 23 dicembre 2008 ARG/com 199/08 “*Modifiche ed integrazioni all’Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008 - ARG/com 164/08 recante Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*” (di seguito: Testo integrato o TIQV).

La relazione illustra gli obiettivi, le motivazioni, i contenuti delle proposte di regolazione avanzate dall’Autorità nelle due fasi di consultazione con l’obiettivo di pervenire a un Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita comune a entrambi i settori, nel quale far confluire anche la regolazione della qualità dei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali dei venditori (direttiva approvata con la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07), e di rafforzare gli strumenti di pubblicazione comparativa delle performance dei venditori.

Per quanto riguarda la qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e di gas, con l’eccezione di alcune limitate modifiche che sono state introdotte sulla base dell’esperienza dell’attuazione della regolazione, le disposizioni previste dalla delibera 19 giugno 2007, n. 139/07 “*Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas*” sono confluite nel Testo integrato. Per maggiori approfondimenti sulla Parte III del Testo integrato si rimanda alla relazione tecnica di tale provvedimento.

Infine la deliberazione 25 marzo 2009 ARG/com 44/09 ha integrato l’ estensione dei casi in cui il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici presso il distributore (previsto erroneamente solo per i reclami e ampliato ai casi in cui il venditore debba rispondere a richieste scritte di informazione e richieste scritte di rettifica di fatturazione) e apportato alcune correzioni di errori materiali.

1 CONTESTO NORMATIVO

Questa sezione della relazione tecnica illustra il contesto normativo e i vincoli di natura giuridica degli interventi regolatori successivamente descritti. Nei paragrafi seguenti, in particolare, sono riportate la normativa e la regolazione che disciplinano la materia oggetto dei provvedimenti che definiscono il contesto normativo e che sono state considerate nella formulazione e nella definizione dei provvedimenti finali.

1.1 Normativa e regolazione generale

La legge 14 novembre 1995, n. 481/95, all'art. 2, comma 12, lettere g) e h), attribuisce all'Autorità, tra le varie funzioni, quella di emanare le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente. La legge attribuisce altresì all'Autorità il compito di determinare i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti dalla stessa.

Con il presente provvedimento in particolare, l'Autorità ha ritenuto opportuno per diversi motivi, che verranno illustrati nella relazione, revisionare la regolazione della qualità del servizio per le attività di vendita sia del servizio elettrico sia del servizio gas.

Il provvedimento si inserisce coerentemente nel quadro normativo comunitario delineato per il settore elettrico dalla direttiva 2003/54/CE del 26 giugno 2003 (norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE) e per il settore gas dalla direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003 (norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE).

Prima di passare al richiamo dettagliato della normativa specifica, si ricorda che i procedimenti generali dell'Autorità sono disciplinati dalle norme di cui alla deliberazione dell'Autorità 20 maggio 2007, n. 61/07. Il Riquadro 1 compendia il quadro normativo e procedurale generale sopra richiamato.

Riquadro 1 – quadro normativo e regolatorio generale

Norme comunitarie

- direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a “*Norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE*”
- direttiva 2003/54/CE del 26 giugno 2003 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 relativa a “*Norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE*”.

Norme statali

- legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, ed in particolare l’articolo 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);
- decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (di seguito: decreto legislativo n. 79/99) recante “*Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica*”;
- decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo n. 164/00) recante “*Attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale*”.
- 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.

Norme procedurali

- deliberazione dell’Autorità 20 maggio 1997, n. 61/97 recante “*Disposizioni generali in materia di svolgimento dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas*”;
- legge del 29 luglio 2003 n. 229, recante “*Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione - Legge di semplificazione 2001*”, in particolare art. 12;
- deliberazione dell’Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 recante “*Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione, vendita e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008 –2011*”;
- deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 recante “*Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il terzo periodo di regolazione*”.

Norme di unbundling

- deliberazione dell’Autorità 20 maggio 2007, n. 11/07 recante “*Obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas*”.

1.2 La regolazione della qualità dei servizi per il settore elettrico e il settore gas

1.2.1 La regolazione delle qualità dei servizi di distribuzione e misura e vendita dell’energia elettrica

La normativa in materia di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica all’avvio del processo di consultazione era costituita dalla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07, con cui l’Autorità ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il terzo

periodo di regolazione 2008–2011 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici), contenente disposizioni in linea con il nuovo assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa vigente.

In particolare la Parte II del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici contiene l'insieme delle norme finalizzate alla regolazione dei livelli (standard) specifici e generali della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica. Le norme relative al nuovo assetto del mercato della vendita di energia elettrica ai clienti finali, operativo dall'1 luglio 2007 in base alle disposizioni previste dal decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, emanato nelle more del completo recepimento della direttiva 2003/54/CE e convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge n. 125/07) hanno profondamente modificato il quadro normativo della vendita di energia elettrica, istituendo i servizi di vendita di maggior tutela e di vendita di salvaguardia e dettando norme di separazione societaria tra distribuzione e vendita.

In ragione anche di questi cambiamenti normativi primari, l'Autorità ha valutato di limitare al minimo le modifiche alla regolazione della qualità del servizio di vendita inserite nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici e ha ritenuto opportuno effettuare nel corso dell'anno 2008 una ulteriore consultazione, congiunta con il settore gas, per la revisione di tali disposizioni, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti, al fine di pervenire ad un insieme di norme che disciplinino la qualità del servizio di vendita comuni ai settori elettrico e gas.

Nella Parte II del Testo integrato sono inoltre confluite le disposizioni previste dalla deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07 recante "Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas"(di seguito: deliberazione n. 139/07) che regola per entrambi i settori (energia elettrica e gas) la qualità dei servizi telefonici.

1.2.2 La regolazione delle qualità dei servizi di distribuzione e misura e vendita del gas

La normativa in materia di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas all'avvio del processo di consultazione era costituita dalla deliberazione 29 dicembre settembre 2004, n. 168/04, con cui l'Autorità ha approvato il Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il secondo periodo di regolazione 2005-2008 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas. In particolare, la Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas contiene l'insieme delle norme finalizzate alla regolazione dei livelli (standard) specifici e generali della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas.

Subito dopo l'avvio del processo di consultazione, si è concluso l'altro processo di consultazione, avviato con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07, relativo alla revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione 2009-2012, che ha portato all'emanazione di un 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), di cui la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) costituisce la Parte I.

In previsione dell'emanazione di un'apposita disciplina che regolasse la qualità della vendita per entrambi i settori elettrico e gas, nella RQDG sono state inizialmente tolte tutte le disposizioni

contenute nel Testo integrato della qualità dei servizi gas e relative alla regolazione dei livelli (standard) specifici e generali della qualità commerciale dei servizi di vendita del gas.

Successivamente:

- a) nel TIQV sono state introdotte le disposizioni relative alla regolazione dei livelli (standard) specifici e generali della qualità commerciale per le sole attività di prevalente competenza del venditore (risposta motivata a reclami, a richieste di informazione, a richieste di rettifica di fatturazione, doppie fatturazioni);
- b) nella RQDG sono state reintrodotte le disposizioni relative alla regolazione dei livelli (standard) specifici e generali della qualità commerciale del venditore per le sole attività di prevalente competenza del distributore (preventivi, esecuzione lavori, attivazioni, disattivazioni, riattivazioni per sospensione a seguito di morosità, appuntamenti).

2 LE MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO E GLI OBIETTIVI DELL'AUTORITÀ

Dal 1° luglio 2007 tutti i clienti possono acquistare l'energia elettrica scegliendo liberamente il proprio venditore (nel settore del gas ciò era possibile sin dal 1° gennaio 2003). Il nuovo assetto della vendita al dettaglio dell'energia ha modificato le funzioni svolte dai soggetti che operano nei settori dell'energia elettrica e il gas, in particolare comportando una separazione tra le attività di distribuzione e vendita (nel settore elettrico questo vale solo se il numero di punti di prelievo è maggiore di 100.000).

Il nuovo assetto del mercato dell'energia elettrica e del gas apre nuove prospettive per i clienti finali ma tali prospettive hanno evidenziato la necessità di adeguare l'articolazione dei rapporti e delle responsabilità tra l'impresa distributrice e l'esercente l'attività di vendita, contemperando l'esigenza di consentire ai clienti scelte sempre più libere, ma allo stesso tempo consapevoli ed informate.

Un intervento di regolazione della qualità del servizio nel segmento della vendita, oggi totalmente liberalizzato, è giustificato sia dal grado di concorrenza del mercato non ancora sufficientemente sviluppato, sia dal fatto che il pieno dispiegarsi della concorrenza nella vendita richiederà ancora tempo. L'intervento regolatorio è comunque limitato ad aspetti essenziali, soprattutto nell'ottica della tutela del consumatore: le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione e l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale. In particolare per la risposta ai reclami dei clienti, l'intervento regolatorio si è reso necessario per i livelli di qualità dei principali venditori che si sono registrati negli anni precedenti piuttosto insoddisfacenti.

Ulteriori esigenze tenute in considerazione riguardano la rimozione di ostacoli per gli operatori "nuovi entranti" nel mercato della vendita e la "convergenza" dell'attività di vendita al dettaglio tra i due settori dell'energia elettrica e del gas. Molti soggetti esercenti l'attività di vendita operano in entrambi i settori, o entrano in uno dei due settori operando già nell'altro, sviluppando offerte di tipo *dual energy*. Di conseguenza, la regolazione della qualità del servizio di vendita dovrà essere da una parte rispettosa della varietà delle possibili strategie di offerta commerciale, e dall'altra dovrà evitare soluzioni ingiustificatamente diverse tra i due settori, dal momento che tali differenze comporterebbero costi per gli operatori che operano in entrambi i settori.

Le proposte iniziali hanno anche tenuto conto di precedenti consultazioni (in particolare le prime proposte in tema di gestione dei reclami avanzate nel documento di consultazione n. 16/07

recante “Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione 2008-2011”); degli effetti della regolazione vigente alla luce dei risultati che sono emerse per entrambi i settori dall’analisi dei dati di qualità commerciale relativi al 2007 per l’attività di vendita; di alcune evidenze circa le aspettative dei clienti finali raccolte tramite apposite indagini demoscopiche, che verranno illustrate nei paragrafi successivi; degli elementi raccolti dal *benchmarking* internazionale effettuato dalla Direzione strategie, studi e documentazione dell’Autorità, di cui si riportano alcuni elementi di sintesi.

Sono state inoltre tenute in considerazione le osservazioni pervenute ai documenti di consultazione 29 marzo 2007 atto. n. 15/07 e 15 febbraio 2008, n. DCO 1/08. Nei paragrafi successivi sono illustrati in modo più articolato e specifico gli obiettivi generali e specifici della regolazione introdotta al fine di pervenire a un Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita comune a entrambi i settori.

2.1 Effetti della vigente regolazione, indagini demoscopiche e benchmarking internazionale

2.1.1 Effetti della vigente regolazione della qualità del servizio di vendita

L’Autorità pubblica annualmente, nell’ambito della propria indagine sulla qualità del servizio, i tempi medi reali di effettuazione delle prestazioni, come dichiarati dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, sia per cause imputabili alla stessa impresa esercente che per cause di forza maggiore o di responsabilità di terzi).

In entrambi i settori il tempo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni scritte è stato regolato attraverso standard generali ed il monitoraggio è stato effettuato separatamente tra imprese di distribuzione, operatori di misura e venditori, in relazione alla materia oggetto del reclamo. Relativamente alle rettifiche di fatturazione è stato invece introdotto nel corso del 2004 uno standard specifico per ovviare alla scarsa incisività del precedente standard generale di mancato rispetto dei tempi.

Dall’esame dei dati disponibili sui tempi di risposta ai reclami e alle richieste di informazione si rileva che su questo aspetto sono presenti delle criticità notevoli, diffuse in larga parte del Paese¹.

Si sono manifestate delle criticità anche in riferimento alle richieste di rettifica di fatturazione, con particolare incidenza numerica nel settore del gas e con tempi effettivi di effettuazione della prestazione molto più elevati nel settore elettrico.

Bisogna tenere conto che all’Autorità pervengono molte segnalazioni di esercenti che non hanno risposto al reclamo o rispondono in tempi che eccedono i tempi fissati. Alcuni aspetti critici della regolazione della risposta ai reclami scritti ed alle richieste scritte di informazione, vigente fino all’approvazione del Testo integrato sono stati rappresentati inoltre dalla presenza di esercenti che hanno dichiarato di non ricevere alcun reclamo, o da dichiarazioni di tempi medi non sempre verosimili.

¹ Nel Capitolo 3 “*Effetti della vigente regolazione della qualità del servizio di vendita*” del documento di consultazione DCO 18/08 intitolato “*Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e di gas*” sono riportati i dati relativi al numero di prestazioni annue, le percentuali di fuori standard e tempi medi effettivi dichiarati dagli esercenti per gli anni 2006 e 2007.

2.1.2 Evidenze emerse da indagini demoscopiche

Nell'ambito del processo per la revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il terzo periodo regolatorio, nel 2007 l'Autorità ha realizzato un'indagine demoscopica sulla qualità del servizio sui clienti domestici e non domestici del servizio elettrico finalizzata alla rilevazione delle aspettative e della conoscenza degli standard di qualità del servizio. L'indagine si è svolta attraverso una fase qualitativa (con *focus group* di clienti domestici e interviste in profondità a clienti non domestici) e una fase quantitativa con interviste a due campioni rappresentativi, formati rispettivamente da 1.000 clienti domestici e 1.500 clienti non domestici².

Lo scopo di questa indagine è stato quello di verificare il livello di conoscenza degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dello standard di qualità da parte del fornitore, nonché di misurare le aspettative della clientela riguardo alcuni standard. Per ciascuno degli standard analizzati è stato chiesto agli intervistati qual è il tempo atteso, cioè entro quanto tempo si aspettano realisticamente di ottenere il servizio oggetto dello standard, e qual è il tempo massimo accettabile, cioè il tempo oltre al quale ogni ulteriore ritardo diventerebbe per loro inaccettabile.

In particolare i principali risultati sulla conoscenza e aspettative dei clienti finali su alcuni standard di qualità commerciale attinenti le attività di vendita sono i seguenti:

- a) *conoscenza degli standard e degli indennizzi automatici*: gli strumenti di tutela definiti dall'Autorità in caso di mancato rispetto degli standard di qualità sono conosciuti dal 19% dei clienti, sia per domestici sia per i non domestici; si sono riscontrate percentuali simili sia per clienti domestici che per clienti non domestici anche in termini di visibilità degli standard sulla bolletta: rispettivamente il 43% e il 40% dichiara di essersi accorto che una volta all'anno assieme alla bolletta vengono comunicate alcune informazioni sulla qualità del servizio;
- b) *reclami*: negli ultimi 12 mesi il 14% della clientela domestica e il 18% della clientela non domestica dichiara di aver contattato il fornitore di energia elettrica per informazioni o reclami: la modalità di contatto nettamente più utilizzata è il contatto telefonico, ancora decisamente basso il livello di reclami effettuati via web; riguardo al tempo di risposta ai reclami, la clientela domestica ritiene che il fornitore dovrebbe rispondere a una sua richiesta di informazioni o reclamo scritto entro 7 giorni e pone come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni ulteriore ritardo verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 15 giorni; in questo caso i clienti non domestici sembrano essere più esigenti: il tempo atteso per la risposta è di 6 giorni e il tempo massimo accettabile è di 12 giorni;
- c) *fatturazioni errate*: nel caso in cui il cliente paghi per errore una bolletta di importo superiore al dovuto, gli intervistati si aspettano che in 9-10 giorni il fornitore verifichi che la somma sia effettivamente sbagliata; il tempo massimo accettabile perché venga effettuato questo controllo è di 18 giorni per la clientela domestica e di 22 giorni per la clientela non domestica; se la fatturazione è effettivamente sbagliata, rispettivamente l'84% e l'85% è d'accordo che i soldi indebitamente pagati dal cliente finale vengano restituiti scalandoli dalla bolletta immediatamente successiva contro un 16% (domestici) e un 15% (non domestici) che preferirebbe un'altra modalità di rimborso, magari più veloce (assegno o bonifico bancario).

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

Un'analoga indagine demoscopica³ è stata realizzata sulla qualità dei servizi gas presso le famiglie e gli amministratori di condominio che rappresentano condomini con impianti di riscaldamento alimentati a gas. L'indagine ha avuto come obiettivo principale quello di rilevare il livello di soddisfazione percepito per i servizi gas a livello nazionale nel comparto domestico. Tra gli obiettivi della ricerca sono stati verificati il livello di conoscenza degli standard di qualità del servizio e analizzati dal punto di vista dei clienti finali gli attuali standard di qualità del servizio. In particolare tra i principali risultati sulla conoscenza e aspettative dei clienti finali su alcuni standard di qualità commerciale attinenti le attività di vendita sono emersi i seguenti aspetti:

- a) per quanto riguarda *la conoscenza degli standard e degli indennizzi automatici* il 77% delle famiglie e il 57% degli amministratori di condominio non è a conoscenza degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto da parte dei fornitori degli standard di qualità stabiliti dall'Autorità;
- b) per quanto riguarda alcuni tipici servizi di qualità commerciale, il 7% delle famiglie e il 27% degli amministratori hanno dichiarato di aver richiesto almeno una volta negli ultimi 2/3 anni la *rettifica della fattura*; a richiedere lo spostamento del contatore sono stati l'8% delle famiglie e il 31% degli amministratori; il 38% degli amministratori di condominio, infine, ha dichiarato di aver richiesto l'allacciamento alla rete gas metano di un edificio precedentemente dotato di altro sistema di alimentazione;
- c) la maggioranza delle famiglie e degli amministratori che hanno presentato richiesta per la *rettifica della fatturazione*, si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti dei tempi necessari per la rettifica stessa (rispettivamente 71% e 59%); per quanto riguarda lo spostamento del contatore si sono dichiarati soddisfatti rispettivamente 88% e il 66% e, limitatamente agli amministratori, per l'allacciamento al gas metano il 59%;
- d) per quanto riguarda i reclami solo il 2% delle famiglie intervistate ma ben il 20% degli amministratori di condominio ha dichiarato di aver presentato almeno un *reclamo* per iscritto al proprio fornitore; relativamente ai tempi di risposta, gli amministratori di condominio che hanno presentato reclamo per iscritto e che hanno ricevuto un riscontro da parte del fornitore, si dicono molto soddisfatti nel 10% dei casi e abbastanza soddisfatti per una quota pari al 46%; il restante 44% degli amministratori si ritiene relativamente, poco o per niente soddisfatto della tempestività del fornitore; tuttavia il 21% degli amministratori di condominio che hanno presentato almeno un reclamo per iscritto al proprio fornitore dichiarano di non aver ricevuto alcuna risposta.
- e) *tempi di risposta al reclamo*: sia le famiglie sia gli amministratori ritengono che il fornitore dovrebbe rispondere ad un proprio reclamo giorni e indicano come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 19 giorni;
- f) *fatturazioni errate*: nel caso il cliente paghi per errore una bolletta di importo superiore al dovuto, gli intervistati si aspettano che in 6-7 giorni il fornitore verifichi che la somma sia effettivamente sbagliata; il tempo massimo accettabile perché venga effettuato questo controllo è di 14 giorni per le famiglie e di 17 giorni per gli amministratori di condominio.

³ L'Appendice 2 alla Relazione AIR della deliberazione n. 120/08 contiene un *executive summary* dei principali risultati della ricerca, ed è disponibile sul sito Internet dell'Autorità www.autorita.energia.it

2.1.3 Benchmarking internazionale della regolazione della qualità della vendita

Nella predisposizione delle proposte in tema di regolazione della qualità della vendita sono stati esaminati preliminarmente gli aspetti principali della regolazione della qualità della vendita con riferimento alle esperienze di alcuni paesi di lingua e cultura anglosassone, ovvero Regno Unito, Stati Uniti e Australia, oltre all'esperienza di altri paesi quali l'Austria, la Danimarca, la Svezia, il Portogallo e la Turchia⁴.

Tutti questi paesi da alcuni anni hanno liberalizzato, in forma parziale o completa, il segmento della vendita di energia elettrica e gas. Nei nuovi contesti di mercato lo sforzo dei soggetti regolatori (autorità amministrative indipendenti, ministeri, agenzie di tutela del consumatore, ecc.) è quello di evitare che lo sviluppo di innovative proposte commerciali da parte degli operatori si traduca in una minore tutela dei clienti finali, specialmente per quanto riguarda le categorie più vulnerabili. Particolare attenzione viene data alle informazioni che devono essere fornite al cliente affinché possa esercitare i propri diritti. I principali aspetti analizzati hanno riguardato i contatti commerciali ed i servizi telefonici, la gestione dei reclami, la risoluzione delle controversie e gli errori di fatturazione e di doppia fatturazione nei casi di *switching*. L'esame regolazione della qualità della vendita ha fornito elementi utili per formulare le proposte presentate nei documenti di consultazione. In questo quadro rientrano le proposte, che in virtù della completa apertura del mercato in entrambi i settori energetici, hanno l'obiettivo di regolare la qualità commerciale del servizio di vendita, armonizzando la disciplina dei settori elettrico e gas, come già avvenuto per la regolazione dei *call center*.

2.2 Obiettivi generali e specifici dell'intervento dell'Autorità

2.2.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi generali che si è prefissa l'Autorità in merito alla regolazione della qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas a completamento delle disposizioni già adottate possono essere così illustrati:

- a) tutelare i diritti dei clienti finali, tenendo conto dell'assetto concorrenziale del servizio di vendita;
- b) promuovere il miglioramento della qualità del servizio di vendita, non solo in termini di tempestività ma anche su altri diversi aspetti qualitativi (definizione dei contenuti minimi delle risposte ai reclami, promozione della scelta consapevole del proprio fornitore attraverso la pubblicazione di informazioni relative alle performance dei venditori);
- c) allineare la regolazione della qualità del servizio di vendita tra i settori dell'energia elettrica e gas con una regolazione comune, tenuto conto della convergenza in atto nell'attività di vendita (*dual fuel*).

⁴ nel primo documento di consultazione DCO 18/08 in *appendice 2 - Benchmarking internazionale: analisi di dettaglio* sono riportate informazioni di dettaglio sulla regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita dell'energia elettrica e del gas.

2.2.2 Obiettivi specifici

Ulteriori obiettivi specifici dell'intervento possono essere identificati in:

- a) garantire efficacia alla regolazione della qualità del servizio in regime di separazione tra distributori e venditori;
- b) migliorare la tempestività nella risposta ai reclami dei clienti da parte dei venditori, integrando la regolazione attualmente in vigore con ulteriori elementi per rendere più certo e trasparente il processo;
- c) migliorare la tempestività in caso di richiesta da parte dei clienti finali di verifiche di fatturazione e nel caso in cui queste diano luogo a rettifiche l'esecuzione delle stesse entro tempi certi;
- d) tutelare adeguatamente i clienti in caso di "doppia fatturazione" a seguito di un cambio di fornitore (*switching*);
- e) garantire un celere inoltro ai distributori, da parte dei venditori, delle richieste di lavori o altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale pervenute dai clienti finali;
- f) promuovere la scelta consapevole del proprio fornitore da parte dei clienti finali in entrambi i settori liberalizzati.

In generale le proposte formulate dall'Autorità, tenuto conto degli obiettivi illustrati, hanno mirato ad applicare una regolazione all'attività di vendita con un approccio flessibile, come già avvenuto con la regolazione dei *call center*.

3 IL PROCESSO PER LA CONSULTAZIONE

3.1 Il processo per la consultazione

Il procedimento per la definizione del Testo Integrato della regolazione dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV) ha offerto a tutti i soggetti interessati diverse occasioni per intervenire e fornire elementi utili alla formazione delle decisioni dell'Autorità.

In particolare, il procedimento si è articolato attraverso l'emanazione da parte dell'Autorità di due documenti di consultazione. Data la completa liberalizzazione della vendita in entrambi i settori, il provvedimento che ne è scaturito ha per oggetto la sola disciplina delle risposte ai reclami ed alle richieste di informazioni, le rettifiche di fatturazione e il trattamento dei casi di doppia fatturazione nonché gli obblighi di tempestività che prevedono l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti (per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale).

Contestualmente all'approvazione del TIQV ha preso avvio una seconda fase di consultazione relativa ad approfondimenti finali della qualità dei servizi di vendita che ha portato poi all'emanazione del provvedimento finale ARG/com 199/08, integrativo e modificativo del TIVQ. Con la deliberazione ARG/com 44/09, oltre alla correzione di errori materiali è stata apportata una modifica all'art. 15 prevedendo l'estensione della possibilità di acquisire dati tecnici anche alle richieste di informazione e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

I due distinti documenti per la consultazione hanno consentito la raccolta delle osservazioni da parte dei soggetti interessati direttamente o indirettamente dai provvedimenti in oggetto; ogni fase ha comportato l'analisi e la valutazione delle osservazioni pervenute sulle proposte presentate dall'Autorità. Le proposte di regolazione sono state riformulate ogni volta tenendo ampiamente conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e tenendo altresì conto degli obiettivi, in relazione agli specifici temi di volta in volta trattati; sono state in ogni fase accolte le proposte e le osservazioni che potevano rendere il provvedimento più funzionale agli obiettivi e agli scopi.

La regolazione della qualità del servizio di vendita adottata intende essere rispettosa della varietà delle possibili strategie di offerta commerciale possibile in un mercato liberalizzato ed intende evitare soluzioni ingiustificatamente diverse tra i due settori, dal momento che tali differenze comporterebbero costi per gli operatori di vendita, che normalmente agiscono in entrambi i settori.

3.2.1 Il primo documento per la consultazione

Con il primo documento per la consultazione DCO 18/08, diffuso il 12 giugno 2008 e intitolato “*Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas*” (di seguito: primo documento per la consultazione) l'Autorità ha presentato le proprie proposte in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale.

Le proposte avanzate nel documento riguardavano la revisione della disciplina della qualità commerciale dell'attività di vendita e in particolare i temi attenevano:

- a) alle risposte ai reclami ed alle richieste di informazioni;
- b) alle rettifiche di fatturazione e il trattamento dei casi di doppia fatturazione;
- c) agli obblighi di tempestività per l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti pervenute ai venditori (per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale).

Nel documento si avanzavano anche proposte in tema di pubblicazione comparativa e sistemi di punteggio delle performance dei venditori.

Un significativo numero di soggetti⁵ ha partecipato alla prima consultazione ed in particolare:

- a) 13 operatori;
- b) 3 associazioni di operatori operanti nei settori dell'elettricità o del gas;
- c) 3 associazioni di consumatori (domestici o non domestici);
- d) una grande impresa di servizi pubblici in veste di cliente finale.

Nel primo documento per la consultazione, gli obiettivi generali e specifici delineati precedentemente (vd. paragrafi 2.2.1 e 2.2.2) sono stati sviluppati in proposte. A valle della prima fase di consultazione è stato adottato, con delibera del 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, il TIQV.

⁵ La lista dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione è contenuta nell' Appendice 1

3.2.2 Il secondo documento per la consultazione

Con il documento per la consultazione DCO 35/08, diffuso il 18 novembre 2008 contestualmente all'adozione del TIQV e intitolato "*Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas*" (di seguito: secondo documento per la consultazione) in seguito alla prima fase di consultazione e alla pubblicazione della deliberazione ARG/com 164/08, l'Autorità ha presentato ulteriori proposte in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale per alcuni aspetti non ancora definiti dal TIQV approvato con la delibera ARG/com 164/08. A valle della seconda consultazione tali aspetti sono stati definiti e successivamente approvati con la deliberazione n. 199/08.

Alla seconda consultazione ha partecipato un significativo numero di soggetti⁶ ed in particolare:

- a) 11 operatori;
- b) 5 associazioni di operatori operanti nei settori dell'elettricità o del gas;
- c) 3 associazioni di consumatori.

Il secondo documento per la consultazione sviluppava proposte in merito ad alcuni temi che per complessità della materia è stato ritenuto opportuno sottoporre ad ulteriore consultazione con i soggetti interessati. In particolare i temi attenevano:

- a) al trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;
- b) al trattamento ed agli standard applicabili ai reclami scritti provenienti da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura;
- c) al trattamento dei reclami scritti "multipli", che coinvolgano più clienti in relazione a un unico disservizio;
- d) alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale all'Autorità;
- e) alla gradualità nell'attuazione della direttiva stessa con particolare riferimento ai casi di reclami scritti il cui trattamento richiede che il venditore acquisisca dati tecnici in possesso del distributore ai fini della risposta al cliente finale.

Su tali aspetti l'Autorità ha proposto in consultazione una versione preliminare delle integrazioni al TIQV e presentando anche alcune modifiche ed integrazioni in tema di gestione dei reclami che si rendevano necessarie in seguito all'adozione del TIQV. Le modifiche ed integrazioni nei due provvedimenti di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura sia per l'energia elettrica (Allegato A alla delibera n. 333/07) sia per il gas (Allegato A alla delibera ARG/gas 120/08) sono state approvate rispettivamente con la delibera del 23 dicembre 2008 ARG/gas 200/08 e con la delibera ARG/elt 201/08 (vd. paragrafo 6 della presente relazione).

Ne successivi paragrafi si da conto delle proposte avanzate dall'Autorità e delle soluzioni esaminate nel corso della consultazione per argomenti, riportando le principali osservazioni pervenute che hanno contribuito alla formazione delle deliberazioni ARG/com

⁶ La lista dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione è contenuta nell' Appendice 1

164/08 e ARG/com 199/08, con particolare attenzione agli aspetti di maggiore complessità del TIQV.

4 SOLUZIONI ESAMINATE NEL CORSO DEL PROCESSO DI CONSULTAZIONE

4.1 Reclami scritti e richieste scritte di informazione

4.1.1 Primo documento per la consultazione

Per migliorare la gestione dei reclami, l’Autorità ha ritenuto opportuno revisionare la regolazione relativa ai reclami e alle richieste di informazione ed introdurre una regolazione più articolata rispetto a quella vigente con lo scopo di:

- a) rendere più certe e trasparenti le modalità di inoltro di un reclamo;
- b) stimolare il miglioramento della tempestività della risposta;
- c) migliorare la qualità della risposta fornita al cliente finale;
- d) ridurre il numero dei reclami che vengono inoltrati agli esercenti.

Nel primo documento per la consultazione sono state formulate proposte articolate per:

- a) distinguere i reclami scritti dalle richieste scritte di informazione (fino al 2008 accomunati da un unico standard generale di qualità, non associato a indennizzi automatici in caso di mancato rispetto);
- b) prevedere un nuovo standard specifico in capo all’impresa distributrice, in tutti i casi in cui questa effettui le letture dei misuratori, applicabile ogniqualvolta il venditore abbia l’esigenza di disporre della verifica di lettura del misuratore da parte del distributore per rispondere a reclami o a richieste di verifica della fatturazione inoltrati da clienti finali;
- c) fissare alcuni requisiti in tema di contenuti minimi della risposte “ motivate” e al contempo prevedere, ai fini di snellimento del processo di gestione dei reclami, che il venditore possa fornire risposte telefoniche, purché sia attivata la registrazione vocale (previa informativa al cliente e suo consenso) e purché siano comunque rispettati i contenuti minimi previsti per la risposta “motivata”;
- d) eliminare l’attuale standard generale di 20 giorni lavorativi per la risposta a reclami e introdurre due nuovi standard specifici: il primo, in capo ai venditori, con un tempo massimo di 20 giorni lavorativi per la risposta “motivata” del venditore al reclamo del cliente finale, inclusi i tempi per gli accertamenti o le risposte ai reclami tecnici da parte del distributore;
- e) introdurre un secondo standard, in capo al distributore, con un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per la risposta del distributore al venditore in merito al reclamo tecnico del cliente (l’attuazione di tale proposta comportava necessariamente di modificare sia il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici approvato con la deliberazione n. 333/07 sia il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas che al momento della diffusione del documento di consultazione era in corso di approvazione);
- f) associare a ciascuno dei due standard specifici indennizzi automatici, in linea di massima di uguale valore-base per entrambi gli standard, in modo separato, e una “escalation” in caso di mancata risposta o di risposta al reclamo non coerente con i requisiti minimi previsti;

- g) introdurre uno standard specifico di 5 giorni lavorativi per l'effettuazione della verifica della lettura del misuratore da parte del distributore, qualora ciò sia richiesto per il trattamento dei reclami o delle richieste di verifica della fatturazione, con un indennizzo pari a 30 euro, a carico del distributore, da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto;
- h) prevedere, per evitare abusi degli indennizzi, che ogni cliente finale possa avere diritto al massimo per due volte all'anno all'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo (da parte del venditore), e che gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta non si applichino ai casi di reclami massivi o presentati da una molteplicità di soggetti;
- i) mantenere per le risposte alle richieste scritte di informazione uno standard generale ma con tempi sensibilmente ridotti rispetto alla situazione attuale (5÷10 giorni lavorativi, da rispettare almeno nel 95% dei casi).

4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione

Le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni hanno evidenziato come gli operatori hanno ritenuto nel complesso prematura l'introduzione di una regolazione più stringente in materia di qualità commerciale come proposto con il primo documento di consultazione almeno per gli aspetti connessi alla regolazione dei flussi informativi tra diversi operatori della filiera.

In particolare per ciò che attiene alla proposta a), che prevedeva di distinguere la regolazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazioni si è registrato in genere il favore del maggior numero dei partecipanti alla consultazione, mentre la proposta ha ricevuto alcune critiche avanzate da alcune associazioni di consumatori, che auspicavano che anche per le richieste scritte di informazioni l'introduzione di uno standard specifico sul tempo massimo di risposta.

Assai controverso è stato il tema dell'introduzione, per i reclami scritti, di uno standard specifico (tempo massimo per la risposta motivata) comprensivo anche dei tempi necessari per eventuali accertamenti a carico del distributore previsto dalla proposta b). Tra gli operatori e le loro associazioni ha prevalso la contrarietà all'ipotesi di introduzione di uno standard specifico, considerato dai più "prematurato". Alcuni operatori hanno formulato proposte alternative, tra le quali il rinvio della proposta fino al 2010 o fino al prossimo periodo regolatorio, o – allo scopo di evitare rischi di "abusi" – la sostituzione dell'indennizzo ai clienti con l'introduzione, in caso di mancato rispetto dello standard generale, di altre forme di penalizzazione economica a carico dell'impresa, da versare in un Fondo anziché da erogare al cliente finale che ha sporto un reclamo. Un numero limitato di operatori ha mostrato un atteggiamento favorevole verso la proposta dell'Autorità, a condizione che i tempi massimi fossero più lunghi di quelli indicati nelle proposte iniziali (20 giorni lavorativi).

Le associazioni dei consumatori di contro hanno mostrato di sottoscrivere pienamente le proposte dell'Autorità per l'introduzione di standard specifici per risposte a reclami e in alcuni casi hanno anche richiesto una maggiore incisività di intervento: per esempio, secondo un'associazione anche le richieste scritte di informazione avrebbero dovuto essere soggette a standard specifico per il tempo massimo di risposta e secondo un'altra associazione, rappresentativa di clienti non domestici, i tempi massimi per la risposta ai reclami avrebbero dovuto essere più stringenti di quelli indicati nelle proposte iniziali.

La proposta c) inserente alle procedure di presentazione dei reclami ha incontrato in genere il favore del maggior numero dei partecipanti alla consultazione.

Per quanto riguarda le proposte d) ed e) molti venditori hanno segnalato che non appare corretto che i venditori abbiano ricadute sia economiche, attraverso il pagamento di indennizzi automatici ai propri clienti, sia di immagine, per ritardi ascrivibili ad altri soggetti (per esempio il distributore) in particolare sui reclami per i quali il venditore ha bisogno per rispondere correttamente di acquisire dati tecnici e informazioni nell'esclusivo possesso del distributore. A fronte di tali osservazioni è stato ritenuto opportuno sottoporre ad ulteriore consultazione con i soggetti interessati il tema del trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi.

Per quanto riguarda le proposte f) e g) sempre legate al tema del trattamento dei reclami scritti che necessitano dell'acquisizione di dati tecnici gli operatori hanno espresso perplessità. Infatti gli operatori ritengono prematura l'introduzione di una regolazione più stringente in materia di qualità commerciale almeno per gli aspetti connessi alla regolazione dei flussi informativi tra diversi operatori della filiera, come l'introduzione di indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo massimo di comunicazione venditore-distributore e la sovrapposizione delle tempistiche massime per distributori e venditori nel caso di risposta a reclami o rettifiche di fatturazione che coinvolgano il distributore, che richiede un elevato livello di efficienza negli scambi comunicativi tra distributori e venditori, al momento non riscontrabile,

Per quanto riguarda la proposta h) gli operatori hanno sottolineato che occorre prevenire il rischio di abuso e che per quanto riguarda gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta in caso di reclami massivi o presentati da una molteplicità di soggetti la regolazione dovrebbe considerare alcune fattispecie da escludere dall'applicazione degli indennizzi.

Nel primo documento di consultazione si era proposto di identificare i disservizi di vasta estensione applicando una soglia, definita come valore massimo, valore assoluto o soglia espressa in percentuale del numero di clienti serviti dall'esercente nella stessa provincia. I soggetti partecipanti alla consultazione hanno risposto che è opportuno distinguere le soglie dimensionali per i disservizi tecnici che impattano l'attività di distribuzione dai disservizi commerciali.

Alla luce delle osservazioni pervenute di carattere generale anche per l'eterogeneità dei soggetti operanti sulle diverse reti di distribuzione l'Autorità ha approvato delle disposizioni specifiche in tema di reclami nella Parte II del TIQV e sottoposto a seconda consultazione alcuni temi per un ulteriore approfondimento.

4.1.3 Secondo documento per la consultazione

Per quanto riguarda i reclami scritti ricevuti dai venditori da parte di clienti finali, il Testo integrato in fase di seconda consultazione doveva essere ancora integrato con le disposizioni relative al trattamento:

- a) dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;
- b) dei reclami scritti provenienti da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura (definiti come clienti multisito) ed agli standard applicabili a questi casi;

- c) dei reclami scritti multipli (ovvero reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, o reclami afferenti al medesimo disservizio).

Per quanto riguarda il tema riguardante della risposta motivata scritta ai reclami scritti con l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore al momento del ricevimento del reclamo, l'Autorità pur ritenendo preferibile che al cliente finale venisse inviata di norma un'unica risposta motivata che incorporasse i dati tecnici forniti dal distributore, ha consultato gli operatori sull'opportunità di consentire al venditore, nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti, di inviare una risposta motivata preliminare con la quale il venditore:

- a) indichi al cliente finale gli elementi già in suo possesso;
- b) precisi al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti;
- c) specifichi la data di invio della richiesta al distributore ed i dati tecnici richiesti perché non in suo possesso nonché i dati identificativi del distributore.

L'Autorità ha proposto inoltre in caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti di girare al cliente finale l'eventuale indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto dei tempi di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (nei casi in cui tale mancato rispetto non sia attribuibile dal distributore a cause di terzi, dell'utente o di forza maggiore). Questa proposta mirava ad evitare il rischio, segnalato dagli operatori in consultazione, che il venditore potesse essere ritenuto responsabile di un disservizio imputabile ad un altro operatore della filiera. Il venditore, infatti, rispetterebbe lo standard specifico inviando la risposta preliminare motivata entro il tempo massimo fissato dall'Autorità, purché tale risposta preliminare contenga gli elementi previsti dal TIQV. Peraltro il venditore, ai fini del completo soddisfacimento del reclamo inviato dal cliente finale, avrebbe dovuto inviare la risposta motivata scritta al cliente finale entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento da parte del distributore dei dati tecnici richiesti.

L'Autorità ha proposto di differenziare lo standard specifico di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore a seconda che si tratti di:

- a) effettuare una lettura "fuori ciclo" per un cliente già dotato di misuratore teleletto: 5 giorni lavorativi;
- b) effettuare una lettura "fuori ciclo" per un cliente non dotato di misuratore teleletto: 10 giorni lavorativi;
- c) fornire al venditore ogni altro dato tecnico relativo al reclamo formulato dal cliente finale, affinché il venditore possa predisporre la risposta al cliente: 15 giorni lavorativi.

L'Autorità ha formulato la proposta che in caso di mancato rispetto di tali standard specifici, i distributori debbano corrispondere al venditore un indennizzo automatico di 20 euro.

Per quanto attiene ai reclami dei clienti multisito nel documento veniva proposto, che stante la maggiore complessità che di norma contraddistingue tale tipo di reclami ed il loro ridotto numero, di non applicare a questa tipologia di reclami scritti lo standard specifico previsto per la risposta motivata.

Per quanto riguarda poi il tema dei reclami multipli, l'Autorità ha proposto inoltre:

- a) nel caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, che il venditore debba fornire risposta al primo firmatario il cui contratto sia individuabile nel rispetto dello standard specifico definito dal TIQV;

b) nel caso invece di più reclami afferenti al medesimo disservizio, che il venditore debba dare una risposta individuale nel rispetto dello standard specifico definito dal TIQV se il disservizio è riferibile all'attività di vendita, ammettendo la risposta a mezzo stampa qualora il disservizio non dipenda dal venditore e sia tale da coinvolgere più dell'1% di clienti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; per i disservizi di natura tecnica, che i distributori abbiano l'obbligo di informare tempestivamente i venditori circa gli eventi in questione, in modo da agevolare le attività organizzative necessarie per rispondere ai potenziali reclami.

L'Autorità ha previsto nel documento che per i disservizi di natura tecnica i distributori debbano informare tempestivamente i venditori circa gli eventi in questione, in modo da agevolare le attività organizzative necessarie per rispondere ai potenziali reclami che potrebbero pervenire.

4.1.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione

Le osservazioni di carattere generale inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale e di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni, se da una parte non hanno evidenziato particolari criticità nel disegno complessivo del TIQV, dall'altra hanno segnalato la criticità derivante dalla gestione nel primo semestre 2009 in parallelo di due diverse discipline in tema di reclami (quella definita dalle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07 rispettivamente per i settori gas ed elettrico) per i reclami scritti il cui trattamento richiede che il venditore acquisisca dati tecnici in possesso del distributore, e quella definita dal TIQV per tutti gli altri reclami scritti.

Le associazioni dei consumatori hanno manifestato un particolare apprezzamento per le disposizioni introdotte dal TIQV, ritenute un importante sviluppo della regolazione a tutela dei consumatori.

Per quanto riguarda invece i temi specifici sottoposti in consultazione, in tema di risposta preliminare al reclamo scritto, gli operatori hanno evidenziato la necessità di prevedere la facoltà, e non l'obbligo, per il venditore di avvalersi della possibilità di inviare la risposta preliminare, lasciando allo stesso la valutazione se adottare tale strumento o inviare un'unica risposta motivata completa nonché di stabilire un tempo maggiore rispetto ai 7 giorni solari proposti per l'invio della risposta motivata completa dal ricevimento da parte del distributore dei dati tecnici richiesti.

Le associazioni dei consumatori hanno mostrato di accogliere favorevolmente la proposta dell'Autorità, in quanto capace di fare chiarezza sulle diverse responsabilità delle imprese di distribuzione e di vendita, ma nel contempo hanno evidenziato la necessità che il venditore trasferisca al cliente l'eventuale indennizzo automatico pagato dal distributore al venditore per il mancato rispetto degli standard di tempestività di trasmissione dei dati tecnici richiesti fissati dall'Autorità; ciò infatti farebbe apprezzare al cliente il fatto che vengano puniti i comportamenti dilatori dell'impresa che gestisce in monopolio le reti di distribuzione.

Si è registrato un generale consenso a favore delle proposte dell'Autorità da parte degli operatori in tema di clienti multisito, con il suggerimento però di ampliare la definizione di cliente multisito per tenere conto di tutte le possibili casistiche presenti nel mercato.

Si è registrata la non condivisione da parte di un'associazione di consumatori della proposta dell'Autorità di non applicare a tali reclami lo standard specifico previsto per la risposta motivata; tale associazione ha suggerito di prevedere un tempo massimo di risposta più lungo ma comunque garantito e collegato ad un eventuale indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per causa dell'esercente.

Sono stati segnalati casi di clienti multisito (dei servizi elettrici) per i quali sembra che l'accesso attraverso il venditore alle prestazioni erogate dal distributore possa costituire un ostacolo all'attività aziendale. In effetti, alcune prestazioni (che comportano l'attivazione/disattivazione o la modifica di parametri di fornitura) devono in ogni caso transitare dal venditore.

L'Autorità ha proposto come soluzione ai problemi prospettati dai clienti multisito quella di prevedere, in futuro, nei sistemi evoluti di comunicazione, un accesso in visualizzazione di tutte le pratiche in corso presso il distributore da parte del cliente, anche se l'inoltro al venditore resterebbe di competenza del distributore.

In tema di reclami scritti multipli è stato segnalato dalle associazioni dei consumatori nel caso di uno stesso reclamo presentato da un'associazione di consumatori in rappresentanza di più clienti finali per uno stesso disservizio, l'opportunità di inviare un'unica risposta motivata a tale associazione di consumatori. Gli operatori hanno invece segnalato che nel caso di più reclami relativi ad un unico disservizio, sia opportuno meglio articolare per i venditori la soglia per individuare la possibilità di risposta a mezzo stampa, definendo un numero massimo di reclami per tenere conto di bacini di utenza di elevate proporzioni e concentrati in un'unica provincia nonché di demandare ai distributori la risposta a mezzo stampa ai reclami per disservizi di natura tecnica, dato che sarebbe inutilmente dispendioso moltiplicare la risposta a mezzo stampa dei diversi venditori per un unico disservizio di natura tecnica.

Le associazioni dei consumatori hanno segnalato che non ritengono l'utilizzo del mezzo stampa soddisfacente in quanto non viene specificato quale mezzo stampa sarà considerato valido (se quotidiani nazionali, sito internet, ecc.) e sarebbe invece preferibile la risposta ad ogni singolo reclamo. Nel caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, dato il numero di clienti coinvolti andrebbe ridotto lo standard del tempo di risposta da 40 a 20 giorni solari ed innalzato l'indennizzo automatico da 20 a 30 euro da riconoscere a tutti i firmatari. Analogamente, nel caso di più reclami relativi ad un unico disservizio sia opportuno ridurre lo standard specifico da 40 a 30 giorni solari ed applicare un indennizzo automatico di 30 euro.

Le osservazioni inviate dagli operatori hanno anche evidenziato l'opportunità di escludere dall'applicazione del TIQV i reclami scritti fatti pervenire dal cliente finale ad un recapito diverso da quello indicato dal venditore in bolletta e la necessità di dettare regole in merito alle segnalazioni scritte dei clienti finali reiterate o ai solleciti per segnalazioni già inviate nonché alle segnalazioni scritte inviate dal cliente contemporaneamente sia al venditore che al distributore.

Le osservazioni inviate dalle associazioni dei consumatori hanno altresì evidenziato la necessità di monitorare il comportamento delle imprese con la previsione di un eventuale futuro innalzamento del valore dell'indennizzo automatico previsto dal TIQV da 20 a 30 euro nonché la perplessità per una regolazione che non preveda indennizzi automatici per i reclami scritti inviati dal cliente direttamente al distributore, a differenza di quanto previsto dal TIQV per i reclami scritti inviati dal cliente al proprio venditore.

Alla luce delle osservazioni pervenute l'Autorità ha integrato con la deliberazione ARG/com 199/08 le disposizioni relative a tali temi.

4.2 Rettifiche di fatturazione

4.2.1 Primo documento per la consultazione

In tema di rettifiche di fatturazione, alla luce dell'analisi dei reclami ricevuti e dei risultati delle indagini demoscopiche è emersa la necessità di revisionare la regolazione vigente con modifiche che da un lato avessero l'obiettivo di uniformare il trattamento delle rettifiche di fatturazione fra settori del gas e dell'energia elettrica, dove compatibili, e dall'altro migliorassero la prestazione oggetto di standard.

I clienti, con riferimento a presunti errori di fatturazione, lamentavano infatti in primo luogo disagio nel dover far fronte ad un impegno economico superiore al previsto, ma anche disappunto nel riscontrare la non correttezza di dati di lettura e la conseguente attribuzione di consumi non effettuati. Lamentavano inoltre i lunghi tempi con cui veniva fornita loro una risposta alla richiesta di verifica della fatturazione oltre che una assenza di motivazione nella risposta fornita.

L'Autorità ha quindi proposto di introdurre nuove disposizioni finalizzate da una parte ad assicurare al cliente una risposta motivata e dall'altro che tale risposta giungesse al cliente con maggior tempestività.

In primo luogo l'Autorità ha proposto che alla richiesta di una verifica di fatturazione corrisponda sempre una risposta motivata, sia in caso di rettifica di fatturazione sia in caso di conferma della correttezza della fatturazione. La proposta prevedeva inoltre che la risposta al cliente avrebbe dovuto contenere l'esito della verifica e la illustrazione delle attività poste in essere per asserire la correttezza della fatturazione contestata o della eventuale rettifica.

Sempre con riferimento alle rettifiche di fatturazione, l'introduzione nel settore elettrico con la deliberazione n. 333/07 della possibilità di richiedere la rettifica di fatturazione anche per fatture che avevano diritto alla rateizzazione e che pertanto non erano ancora state pagate, doveva necessariamente essere estesa anche al settore gas al fine di garantire un riallineamento del trattamento. Nel primo documento di consultazione veniva pertanto proposto che l'indicatore "tempo di rettifica di fatturazione" diventasse, per entrambi i settori elettrico e gas "il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta".

Tale tempo di rettifica veniva uniformato per i clienti finali BT domestici e non domestici, MT o BP, in 60 giorni solari dalla richiesta di rettifica di fatturazione, ricomprendendo in tale termine i tempi necessari al venditore per l'eventuale acquisizione di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

Per quanto attiene la corresponsione dell'indennizzo automatico si proponeva che venissero confermate, sia per il settore elettrico che per il settore del gas, le previsioni dell'art. 82 della deliberazione n. 333/07, con la sola differenza per cui il tempo valutato per il raddoppio o triplicazione dell'indennizzo non decorresse dalla data di effettuazione della prestazione, ma dalla data limite determinata applicando lo standard specifico di 60 giorni.

4.2.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione

Le osservazioni pervenute hanno sostanzialmente avvallato le proposte. Gli operatori hanno di fatto concordato con il gradimento dei clienti a ricevere in primis l'eventuale rettifica di fatturazione nella bollettazione, ma nel contempo hanno altresì segnalato che i tempi proposti per l'accredito risultavano particolarmente stringenti soprattutto con riferimento alla periodicità della fatturazione gas. Hanno inoltre sollevato dubbi sulla necessità di introdurre un ulteriore indicatore, pur se generale, alla risposta motivata alla richiesta di fatturazione.

Di contro le associazioni dei consumatori hanno invece auspicato interventi che incentivassero un impegno degli operatori a fornire risposte motivate alle richieste da parte dei clienti. Alla luce delle osservazioni pervenute l'Autorità ha approvato con il TIQV delle disposizioni specifiche relative al tempo di rettifica di fatturazione (art. 5) e al tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione e contenuti minimi (artt. 8 e 12).

4.3 Doppia fatturazione

4.3.1 Primo documento per la consultazione

In considerazione delle numerose segnalazioni pervenute da clienti finali nonché dalle associazioni dei consumatori, che lamentavano il diffondersi di una problematica di doppia fatturazione in caso di cambio del fornitore, si è ritenuto di dedicare attenzione al fenomeno.

La doppia fatturazione è legata al mancato rispetto della procedura di cambio fornitore e si realizza nella emissione ad un cliente di fatture riferite ad uno stesso punto di consegna per gli stessi periodi di consumo da parte di due venditori.

Il fenomeno era emerso in prima battuta come corollario dell'apertura del mercato del gas ed era stato fotografato nell'ambito di una istruttoria conoscitiva sul servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali. Con la successiva apertura del mercato elettrico, che peraltro si è dimostrato molto più vivace in termini di cambio fornitore, la necessità di intervento regolatorio è divenuta impellente.

Nel mentre sono state regolate le procedure di cambio fornitore tramite le deliberazioni n. 138/04 s.m.i. per il settore gas e ARG/elt n. 42/08 s.m.i. per il settore elettrico.

L'Autorità nel primo documento di consultazione ha proposto l'introduzione di un nuovo standard specifico per casi di doppia fatturazione con indennizzo automatico pari a 30 euro a favore del cliente finale per una bolletta emessa da un soggetto esercente il servizio di vendita che non avesse, per il periodo relativo ai consumi fatturati, la titolarità del punto di prelievo o consegna. Veniva però altresì proposto che, nel caso il soggetto esercente il servizio di vendita che avesse impropriamente emesso una sola fattura per consumi afferenti un punto di consegna e/o di prelievo non nella sua disponibilità, si fosse ravveduto tempestivamente, provvedendo alla necessaria rettifica prima che il cliente stesso ne avesse fatto richiesta, l'indennizzo automatico specifico non trovasse applicazione.

Per il cliente invece che avesse ricevuto una bolletta non dovuta e che avesse dovuto richiedere la rettifica per doppia fatturazione, l'Autorità proponeva, oltre al diritto di tale cliente a ricevere l'indennizzo automatico specifico di cui al punto precedente (in ragione del disagio creatogli) di

introdurre anche uno standard specifico “Tempo di rettifica per doppia fatturazione”, definito come il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore che ha indebitamente emesso le fatture della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di importi fatturati e la data di annullamento e/o accredito delle somme non dovute, anche in misura diversa da quelle richieste.

La rettifica di fatturazione (ricomprensiva l'eventuale annullamento della fattura emessa) doveva avvenire entro 20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta inoltrata dal cliente (indipendentemente dal fatto che la fattura fosse stata pagata o meno) e che il mancato rispetto dello standard comportasse l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 30 euro qualora nella segnalazione di doppia fatturazione fosse coinvolta una sola fattura. Qualora nella segnalazione fossero coinvolte più fatture l'importo dell'indennizzo diveniva 60 euro, che aumentavano a 90 euro se almeno una delle fatture fosse stata pagata.

L'indennizzo automatico specifico per la doppia fatturazione, non autonomamente rettificata dall'esercente prima della formale richiesta del cliente, si cumulava con quello dovuto per l'eventuale violazione dello standard specifico “tempo di rettifica per doppia fatturazione”, proprio per il fatto che dovesse essere riconosciuto il disagio e le problematiche che di fatto il cliente si trovava a dover gestire per la doppia fatturazione ricevuta.

Si proponeva anche che il cliente che riceveva due bollette dovesse inoltrare la richiesta di rettifica al soggetto con cui ritenesse di non avere in corso un valido contratto di fornitura. Qualora la richiesta di rettifica fosse stata correttamente inviata al venditore che aveva fatturato impropriamente lo standard applicabile di rettifica di doppia fatturazione era pari a 20 giorni dalla richiesta. Qualora invece il cliente finale inoltrasse la richiesta di rettifica al venditore che invece aveva fatturato correttamente, il medesimo venditore avrebbe dovuto segnalare al cliente finale l'errore con una risposta motivata, sottoponendo la richiesta allo stesso trattamento previsto per i reclami scritti e proposta nel medesimo documento di consultazione.

Si richiedeva inoltre ai soggetti consultati eventuali suggerimenti per flussi migliorativi del processo proposto.

4.3.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione

Le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni hanno evidenziato che la proposta di indennizzo automatico per doppia fatturazione in caso di *switching* appariva prematura soprattutto per il settore elettrico, tenuto conto, a detta dei venditori dell'inesistenza di comunicazioni ufficiali sull'esito dello *switching* verso il venditore uscente e l'assenza di standard sul contenuto delle anagrafiche.

Le associazioni dei consumatori hanno mostrato al contrario di sottoscrivere pienamente le proposte dell'Autorità e hanno richiesto un intervento maggiormente stringente come ad la richiesta di un indennizzo di maggiore importo (€ 40).

Alla luce delle osservazioni pervenute l'Autorità ha approvato delle disposizioni specifiche nella Parte II del provvedimento prevedendo la modifica dello standard generale in vigore relativo al tempo di rettifica per richieste scritte di rettifica di fatturazione, e l'introduzione di uno standard legato al tempo di rettifica per doppia fatturazione e di uno standard generale per tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

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

4.4.1 Primo documento per la consultazione

In tema di tempestività di trasmissione delle richieste del cliente finale, l'Autorità ha proposto di introdurre nuove disposizioni finalizzate a dare certezza di tempi nel trattamento della richiesta di prestazione inviata dal venditore al distributore per conto del cliente finale. Infatti, il venditore svolge funzioni di interfaccia unica per il *customer care*: è tenuto a inoltrare le richieste di prestazione del cliente finale al distributore entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dal cliente. Analogamente l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione deve avvenire dal venditore al cliente finale negli stessi tempi, senza previsione di alcun indennizzo al cliente nel caso che i tempi di inoltro non vengano rispettati dal venditore.

In sostanza, per le prestazioni richieste dai clienti finali (richieste di preventivi, esecuzione di lavori semplici e complessi, spostamenti di impianti o, nel settore elettrico, aumenti di potenza che comportano l'intervento sulla presa, verifiche tecniche) gli standard di qualità commerciale si applicano solamente ai tempi relativi alle attività svolte dal distributore. La mancanza di un effetto economico (quale potrebbe essere l'indennizzo automatico) a sanzione del mancato rispetto dell'obbligo di tempestività da parte del venditore costituisce un punto su cui l'Autorità ha ritenuto opportuno presentare delle proposte, per assicurare fluidità e tempestività nell'effettuazione delle prestazioni.

Nel primo documento per la consultazione non è stata indicata una proposta chiusa, ma erano state presentate 3 opzioni (inclusa l'opzione nulla), in modo da decidere circa l'opzione preferibile alla luce delle osservazioni e delle proposte alternative che eventualmente sarebbero state avanzate da tutti i soggetti interessati nel corso della consultazione. L'Autorità ha ritenuto di sottoporre ai soggetti consultati le seguenti opzioni:

- a) opzione 0 (opzione nulla): lasciare l'obbligo di tempestività, in capo al venditore per l'inoltro al distributore delle richieste dei clienti, allineato tra i due settori, ma senza introdurre alcun effetto economico in caso di mancato rispetto di tale obbligo;
- b) opzione 1: introdurre per entrambi i settori un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto da parte del venditore, dell'obbligo di tempestività per l'inoltro al distributore della richiesta del cliente e per l'inoltro al cliente della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione; l'indennizzo proposto del valore-base di 15€, era previsto a favore del cliente finale e poteva essere soggetto a "escalation" come gli altri indennizzi automatici. Il suddetto indennizzo a carico dell'impresa di vendita, si sarebbe aggiunto a quello attualmente previsto per il distributore;
- c) opzione 2: estendere il nuovo approccio proposto per i reclami nel primo documento di consultazione (concatenamento dei tempi) anche alle altre prestazioni richieste dai clienti e soggette a standard specifico in capo ai distributori ovvero introdurre per ogni prestazione soggetta a standard specifico in capo al distributore anche uno standard specifico, con indennizzo automatico, relativo al tempo massimo di risposta al cliente finale comprensivo del tempo impiegato dal distributore e dal venditore e decorrente dalla data di invio del reclamo al venditore.

Con l'opzione 0 (opzione nulla) si prevedeva quindi di confermare la regolazione vigente, limitandosi a restringere anche per il settore gas l'obbligo per il venditore di trasmettere al

distributore la richiesta del cliente entro 2 giorni, nonché l'obbligo di trasferire al cliente finale la comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione sempre entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.

Con l'opzione 1, il cliente poteva ricevere fino a due indennizzi, per un totale, nel caso ad esempio di clienti BT domestici o BP, di 60 euro, al netto delle possibili "escalation", in caso di contestuale mancato rispetto degli obblighi di tempestività da parte del venditore e nel caso di mancato rispetto dello standard specifico applicabile da parte del distributore (quest'ultimo indennizzo era attribuito al cliente attraverso il venditore: con la regolazione vigente invece il venditore che riceveva dal distributore un indennizzo automatico era tenuto a "girarlo" al cliente che aveva richiesto la prestazione).

Con l'opzione 2, lo standard in capo al venditore, in generale pari allo standard applicabile al distributore aumentato di 5 giorni lavorativi, se superato, darebbe luogo ad un indennizzo automatico al cliente finale con lo stesso valore-base di quello previsto in capo al distributore. L'indennizzo erogato dal venditore al cliente finale resterebbe a carico del venditore stesso tranne nel caso in cui il distributore superasse i tempi attualmente previsti dallo standard specifico attualmente vigente, perché in tal caso il venditore riceverebbe dal distributore (senza essere più tenuto a "girarlo" al cliente) l'indennizzo automatico per mancato rispetto dello standard applicabile al distributore.

L'Autorità ha espresso una iniziale preferenza per l'opzione 1; tuttavia, per la scelta definitiva tra le opzioni si è atteso di valutare le osservazioni da parte dei soggetti consultati; sono stati inoltre richiesti contributi per poter adottare una decisione alla luce di eventuali elementi quantitativi forniti dagli operatori per quanto concerne l'efficienza delle diverse opzioni proposte (minimizzazione dei costi a parità di risultato).

4.4.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione

Su questo argomento la consultazione ha messo in evidenza, soprattutto da parte degli operatori, la necessità di pervenire alla definizione di flussi informativi e di strumenti adeguati prima di introdurre eventuali standard specifici in relazione ai tempi di inoltro delle richieste.

E' stato ritenuto quindi opportuno a fronte di tali osservazioni sottoporre ad ulteriore consultazione con i soggetti interessati il tema degli obblighi di tempestività di trasmissione delle richieste del cliente finale insieme alle proposte formulate per il tema riguardante l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici (vd. successivo paragrafo 5.7).

4.4.3 Secondo documento per la consultazione

A fronte delle osservazioni pervenute che ritenevano prioritario pervenire prima alla definizione dei flussi informativi e premature le opzioni 1 e 2, per quanto attiene il tema relativo alla tempestività di trasmissione delle richieste del cliente finale, l'orientamento finale dell'Autorità, è stato quello di adottare "l'opzione nulla" per tutto il 2009, introducendo alcune modifiche:

- a) rinviare al 2010 per il settore elettricità l'abbassamento a 2 giorni (da 3) del tempo concesso per l'inoltro al venditore delle richieste dei clienti finali per prestazioni connesse agli standard di qualità commerciale;
- b) prevedere anche per i venditori di gas naturale le regole di registrazione di tali tempi, come già fatto per il settore elettricità, in modo da poter successivamente introdurre standard di qualità.

4.4.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione

Si è registrato un ampio consenso sulla necessità di allineare le disposizioni in tema di tempestività dei venditori nell'inoltro ai distributori delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale di loro competenza tra i settori elettrico e gas e di prevedere uno specifico transitorio verso lo standard a regime di due giorni lavorativi.

Alla luce delle osservazioni pervenute l'Autorità ha approvato delle disposizioni specifiche sulle modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività (art. 15) prevedendo altresì una modifica all'Allegato A alla deliberazione n. 333/07 per rinviare al 2010 per il settore elettricità l'abbassamento a 2 giorni (da 3) del tempo concesso per l'inoltro al venditore delle richieste dei clienti finali per prestazioni connesse agli standard di qualità commerciale.

4.5 Pubblicazione comparativa dei dati sui reclami

4.5.1 Primo documento per la consultazione

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

L'Autorità ha prospettato in primo luogo di dare un forte impulso alla pubblicazione comparativa dei dati di qualità del servizio di risposta ai reclami. A tale proposito ha illustrato diversi strumenti utilizzabili, anche contemporaneamente tra loro che vengono riepilogati:

- a) *pubblicazione comparativa cartacea* della graduatoria dei livelli raggiunti dai principali esercenti di vendita in materia di risposta ai reclami;
- b) *pubblicazione comparativa on-line* della graduatoria tra i venditori sul sito internet dell'Autorità; la pubblicazione on-line potrebbe essere arricchita dai dati sul tempo medio di risposta da parte dei venditori, differenziando tra reclami che hanno richiesto interventi o accertamenti da parte del distributore e reclami che sono stati trattati e risolti solo dal venditore; inoltre, potrebbe eventualmente essere effettuata anche la pubblicazione comparativa sulle performance dei venditori in tema di richieste di verifica della fatturazione e rettifiche di fatturazione e di risposte alle richieste di informazioni da parte dei venditori;
- c) *obbligo di pubblicazione, sul sito internet del singolo venditore*, della propria performance di risposta ai reclami, con evidenza della differenza rispetto alla media nazionale stimata dall'Autorità e con link obbligatorio alla pubblicazione sul sito dell'Autorità (e viceversa); sul proprio sito il venditore potrebbe fornire al pubblico anche ulteriori spiegazioni con note tecniche.

Tra le proposte presentate al fine di facilitare la comparazione tra i vari soggetti vi sono le regole comuni di classificazione dei reclami valide per tutti i venditori.

4.5.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione

Sono state segnalate dagli operatori numerose criticità nel corso della prima fase della consultazione, sulla possibilità di assicurare un'effettiva ed equa comparabilità delle performance tra venditori.

Il principale gruppo operante nel settore elettrico afferma che i reclami che necessitano di dati tecnici del distributore sono una frazione numericamente piccola dei reclami di competenza della vendita, circa il 13%, al netto delle rettifiche di fatturazione

E' stato segnalato dagli operatori che ai fini della pubblicazione è assolutamente necessario distinguere tra richieste di informazioni e reclami, dato che un aumento delle prime potrebbe avere una valenza positiva ai fini di un aumento della concorrenza a differenza di un aumento dei reclami, che potrebbe essere collegato ad un eventuale peggioramento della qualità del servizio; la mancata differenziazione porterebbe quindi ad effetti distorsivi anche gravi in fase di comparazione tra i diversi operatori.

Gli operatori si sono mostrati nel complesso favorevoli ad adottare regole comuni di classificazione dei reclami valide per tutti i venditori e necessarie per poter effettuare una effettiva ed equa pubblicazione comparativa delle *performance*.

4.5.3 Secondo documento per la consultazione

L'Autorità considera assai importante la pubblicazione comparativa dei dati di qualità commerciale della vendita nel quadro della competizione tra venditori sul mercato *retail*, al fine di fornire ulteriori elementi al cliente finale per una scelta consapevole del proprio fornitore. L'Autorità, consapevole delle criticità segnalate dagli operatori nel corso della prima fase della consultazione, ha proposto di adottare misure per assicurare un'effettiva ed equa comparabilità delle *performance* tra venditori. In questa direzione si sono mossi diversi interventi dell'Autorità, incluse la pubblicazione di una graduatoria sulla qualità dei *call center* dei venditori già prevista dalla deliberazione n. 139/07 (confluita nel Testo integrato) e la sperimentazione di un sistema di comparazione delle offerte commerciali dei venditori, ai sensi della delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08.

Tenuto conto anche di quanto segnalato nel corso della prima consultazione dagli operatori, al fine di assicurare una comparazione equa dei venditori sui reclami, l'Autorità ha proposto di adottare le seguenti misure:

- a) limitare la comparazione della performance dei venditori in tema di gestione dei reclami ai soli reclami scritti di competenza dei venditori che non richiedono l'acquisizione di dati tecnici o informazioni dai distributori; l'esclusione della frazione dei "reclami complessi" (quelli cioè per i quali necessitano dati tecnici del distributore) dalla comparazione non dovrebbe comportare distorsioni apprezzabili rispetto all'obiettivo principale della comparazione della performance dei venditori;
- b) prevedere che la comparazione della performance dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti venga effettuata separatamente per i clienti finali in regimi di tutela e per i clienti finali del mercato libero, atteso che l'incidenza dei reclami per questi ultimi, a detta degli operatori, dovrebbe essere maggiore rispetto a quella per i clienti finali in regimi di tutela;
- c) effettuare la comparazione della performance dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti a cadenza semestrale mediante la pubblicazione di un classifica che tenga conto sia dell'incidenza dei reclami (numero di reclami ricevuti rispetto ai clienti finali alla fine del

semestre considerato) sia dei tempi medi di risposta sia della percentuale di reclami per i quali il venditore non abbia rispettato per sua responsabilità lo standard fissato dall’Autorità.

4.5.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione

Per quanto riguarda la pubblicazione comparativa dei dati comunicati in attuazione del TIQV, gli operatori in generale hanno suggerito di partire con la comparazione della *performance* dei venditori dal 2010 al fine di dare al sistema un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni e di adottare una frequenza annuale di pubblicazione.

Alla luce delle osservazioni pervenute l’Autorità ha approvato delle disposizioni specifiche all’art. 39 del TIQV.

5 I PROVVEDIMENTI ADOTTATI

5.1 Il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale

A seguito della prima consultazione, l'Autorità ha adottato, con propria delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale (di seguito: TIQV), completato a valle della seconda consultazione per i temi rimasti in sospeso con la deliberazione del 23 dicembre 2008 ARG/com 199/08. Nel TIQV è confluita la disciplina della qualità commerciale dell'attività di vendita sia per il settore elettrico sia per il settore gas e la disciplina dei servizi telefonici commerciali, già approvata dall'Autorità con la delibera n. 139/07; per quanto riguarda quest'ultimo tema sono state apportate alcune limitate modifiche sulla base dell'esperienza di attuazione della regolazione.

La deliberazione 25 marzo 2009 ARG/com 44/09 ha poi apportato una modifica all'art. 15 estendendo i casi in cui il venditore debba necessariamente acquisire dati per rispondere oltre ad un reclamo scritto, anche a richieste di informazione scritte o a richieste scritte di rettifica di fatturazione; inoltre sempre con la stessa deliberazione sono state apportate alcune correzioni di errori materiali emerse a seguito di segnalazione e di richieste di chiarimenti sui contenuti del TIQV da parte di operatori e Associazioni degli operatori.

Data la completa liberalizzazione della vendita in entrambi i settori, l'intervento regolatorio sulla qualità del servizio in tale segmento è limitato ad aspetti essenziali quali: risposte a reclami scritte e a richieste di informazioni scritte, richieste scritte di rettifica di fatturazione, inoltre ai distributori delle richieste dei clienti finali (per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale), pubblicazione delle performance dei venditori.

Gli scopi che si prefigge il Testo integrato possono essere sintetizzati in:

- a) aumentare il livello di tutela dei clienti finali;
- b) migliorare i processi di gestione dei reclami e delle rettifiche di fatturazione, anche con riferimento ai reclami "tecnici" in cui è coinvolto il distributore e ai casi di "doppia fatturazione" per errori nella procedura di *switching*;
- c) allineare la regolazione della qualità del servizio di vendita nei due settori, dando corpo alla previsione normativa, già vigente in entrambi i settori, secondo cui il venditore è l'interfaccia unica del "*customer care*" per i clienti finali;
- d) fornire al cliente finale elementi per una scelta consapevole tra le diverse proposte commerciali.

Nei paragrafi successivi si illustra il Testo integrato, richiamando per ogni articolo i principali contenuti e motivazioni, con particolare attenzione alle novità introdotte in tema di qualità commerciale dei servizi di vendita.

5.2 Definizioni ed ambito di applicazione (artt. 1 e 2)

Nella Parte I del Titolo I del provvedimento sono riportate le definizioni funzionali all'applicazione del provvedimento. Sono confluite nelle definizioni del Testo integrato, anche le definizioni contenute nella direttiva sulla qualità dei servizi telefonici (deliberazione n. 139/07).

In particolare, tra le definizioni previste dall'articolo 1, per l'applicazione del provvedimento sono rilevanti quelle di:

- cliente finale multisito;
- data di invio;
- data di ricevimento;
- dati tecnici;
- reclamo scritto;
- richiesta scritta di informazioni;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- tipologia di cliente finale;
- tipologia di fornitura.

Le disposizioni contenute nel TIQV sono dirette a tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione (art. 2). Gli esercenti del servizio di fornitura di energia elettrica non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125 sono equiparati ai venditori.

Si sottolinea che le disposizioni si applicano ai clienti finali in regimi di tutela (definiti come i clienti finali di energia elettrica a cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela di cui all'Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 ed i clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche di cui alla deliberazione n. 134/06) e ai clienti finali del mercato libero, ovvero i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela e dai clienti in regime di salvaguardia o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza.

Il estrema sintesi TIQV disciplina:

- a) i reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione, introducendo indicatori di qualità commerciale della vendita come le tempistiche di risposta, le procedure di presentazione dei reclami ed i contenuti delle risposte motivate, le modalità di trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione, gli standard generali e specifici di qualità commerciale della vendita e le cause e le modalità di corresponsione degli indennizzi automatici;
- b) la qualità dei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali dei venditori (direttiva approvata con la deliberazione 139/07);
- c) gli obblighi di registrazione di informazioni e dati di qualità commerciale e verificabilità degli stessi e obblighi di comunicazione, da parte dei venditori, nei confronti dell'Autorità e dei clienti finali;

d) la verifica dei dati attraverso la definizione delle modalità di effettuazione dei controlli dei dati, di validazione e verifica di conformità dei dati di qualità, di stima dei dati non validi e non conformi e di applicazioni delle eventuali conseguenti penalità.

La Parte III del TIQV, che tratta della qualità dei servizi telefonici, si applica ai numeri telefonici commerciali dei venditori che sono destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione. Nel provvedimento è stato inoltre specificato che le disposizioni di cui alla deliberazione n. 272/07 intitolata “*Disposizioni urgenti per gli esercenti il servizio di maggior tutela e l’attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero e chiarimenti in merito all’applicabilità del diritto fisso di cui al decreto del Ministro dell’Industria, del Commercio e dell’Artigianato 19 luglio 1996*” sono fatte salve.

5.3 Reclami e richieste di informazioni (artt. 4, 7, 9, e 10)

Nella II parte del Titolo I del provvedimento sono definiti gli indicatori di qualità commerciali relativamente ai reclami, alle richieste di informazione e alle rettifiche di fatturazione.

Il TIQV individua i livelli specifici di qualità commerciale applicabili ai reclami facendo riferimento all’indicatore di qualità “tempo di risposta motivata a reclami scritti” (art. 4) e definisce definiti il livelli generali di qualità commerciale facendo riferimento all’indicatore di qualità “tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (art. 7) e le disposizioni previste per la procedura di presentazione ai reclami e i contenuti minimi per la risposta (artt. 9 e 10).

Considerando i risultati non soddisfacenti della regolazione dei reclami (vd paragrafo 2.2.1 della presente relazione) l’Autorità a valle della prima consultazione ha confermato l’introduzione per i reclami scritti di uno standard specifico sul tempo massimo di risposta, con indennizzo automatico nei casi di mancato rispetto dello standard. In accoglimento delle osservazioni pervenute, lo standard specifico per la risposta motivata ai reclami scritti è stato fissato pari a 40 giorni solari ed è associato a un indennizzo automatico base pari a 20 euro per qualunque tipologia di utenza.

Rispetto alle proposte iniziali, per esprimere lo standard specifico si sono utilizzati nel provvedimento i giorni solari anziché i giorni lavorativi poiché ciò costituisce una semplificazione, suggerita dai contributi pervenuti dagli operatori in fase di consultazione, per rendere più semplice dal lato dei clienti finali il conteggio dei giorni sul rispetto dello standard. Sempre in accoglimento delle osservazioni giunte dagli operatori lo standard specifico adottato, ritenuto troppo stringente per gli operatori rispetto alla proposta iniziale che prevedeva 20 giorni lavorativi è stato fissato in 40 giorni solari.

Per quanto riguarda l’indennizzo, la limitazione a 20 euro (invece dei 30 proposti nella consultazione iniziale) e l’allineamento su un unico valore per tutte le tipologie di utenza (a differenza di quanto proposto nella consultazione iniziale, dove si prevedeva di differenziare l’indennizzo per tipologia di utenza) costituisce una misura che semplifica la gestione degli indennizzi anche dal punto di vista dei clienti e riduce il rischio di eventuali comportamenti opportunistici paventato da alcuni operatori nel corso della prima consultazione. Il rischio di tali comportamenti è stato ulteriormente mitigato dal fatto che il TIQV ha fissato in un solo indennizzo per anno (solare) il tetto massimo al numero di indennizzi ricevibili dallo stesso cliente per mancato rispetto dello standard sui reclami, invece dei due previsti nelle proposte iniziali.

Per le richieste di informazione scritte (art. 7), in ragione del fatto che in un regime di mercato liberalizzato è interesse degli operatori rispondere tempestivamente alle richieste di informazioni

scritte che giungono dai clienti finali, è stato valutato ragionevole introdurre in questa prima fase uno standard generale per monitorare le performance dei venditori.

Le disposizioni vigenti relative alle modalità di presentazione dei reclami scritti (art. 9) sono state integrate con la definizione di una procedura e con l'introduzione di alcuni obblighi di carattere informativo per gli operatori allo scopo di rendere più certo e trasparente il processo. Il venditore ha l'obbligo di riportare in ogni bolletta e pubblicare sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, rendendo disponibile nel proprio sito o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto in modalità anche stampabile. Il modulo deve contenere alcuni campi obbligatori, necessari alla gestione tempestiva del reclamo. E' possibile anche che il cliente finale invii al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta.

Per quanto riguarda la classificazione del reclamo, il venditore deve adottare criteri prudenziali trattando una segnalazione scritta inviata da un cliente finale come reclamo scritto, in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Con la deliberazione ARG/com 199/08 all'articolo 9, comma 9.5, è stato specificato inoltre che ai fini della classificazione dei reclami non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

L'Autorità ha anche introdotto un'apposita disposizione all'articolo 9, comma 9.1, che prevede che le segnalazioni scritte fatte pervenire dal cliente ad un recapito diverso da quello indicato in bolletta, vengano reindirizzate al giusto recapito entro 7 giorni dal ricevimento poiché si ritiene che il cliente abbia comunque diritto a ricevere una risposta motivata al proprio reclamo; tuttavia, se da una parte si ritiene corretto imporre al venditore il reindirizzamento del reclamo al recapito indicato in bolletta, dall'altra, si ritiene equo far decorrere i tempi di risposta dalla data in cui il reclamo perviene a tale recapito, estendendo tale principio anche alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata al cliente finale da parte del venditore deve rispettare quanto previsto dai contenuti minimi della risposta motivata (art. 10). Il venditore è tenuto a fornire una risposta utilizzando una terminologia di uso comune che sia comprensibile dal cliente finale, indicando i dati essenziali che permettano di identificare a quale reclamo scritto si riferisce la risposta, indicando nominativo e un riferimento organizzativo del venditore che possa fornire, se necessario, ulteriori chiarimenti. La risposta motivata al reclamo deve contenere inoltre la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili e la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive già intraprese dal venditore.

Devono essere inoltre riportate le seguenti informazioni contrattuali relative alla caratteristica della fornitura:

- a) il servizio (elettrico e/o gas);
- b) la tipologia di fornitura;
- c) per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata (domestico residente, domestico non residente, non

domestico, etc.) corredata da tutti i dati identificativi per permettere al cliente di avere tutti gli elementi di valutazione necessari.

La risposta motivata per completezza deve anche contenere l'elenco della documentazione allegata.

Per quanto attiene ai reclami scritti multipli (art. 11) il TIQV ha disposto in un primo momento di definire il trattamento di tali reclami ovvero gli standard applicabili ai reclami scritti provenienti da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura (definiti come clienti multisito) con successivo provvedimento dopo aver sottoposto ad ulteriore consultazione alcune proposte (vd. par. 4.1.3 della presente relazione); su tali temi pertanto con la deliberazione ARG/com 199/08 sono state introdotte disposizioni specifiche.

Per quanto riguarda i clienti multisito, l'Autorità ha proposto di permettere al venditore di fornire un'unica risposta motivata e, stante la maggiore complessità che di norma contraddistingue tale tipologia di reclami ed il loro ridotto numero, di non applicare a tali reclami lo standard specifico previsto per la risposta motivata qualora il reclamo sia relativo a più di un punto di fornitura. Non si è ritenuto di accogliere le proposte delle associazioni dei consumatori in tema di reclami scritti di clienti multisito, data l'esiguità del numero di tali reclami e la loro complessità che suggeriscono una azione preliminare di monitoraggio prima di un eventuale assoggettamento a standard specifici.

Nel caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore deve fornire risposta al primo firmatario il cui contratto sia individuabile. A questa prima fattispecie di reclamo multiplo si applica lo standard specifico di 40 giorni solari e il relativo indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause attribuibili all'esercente.

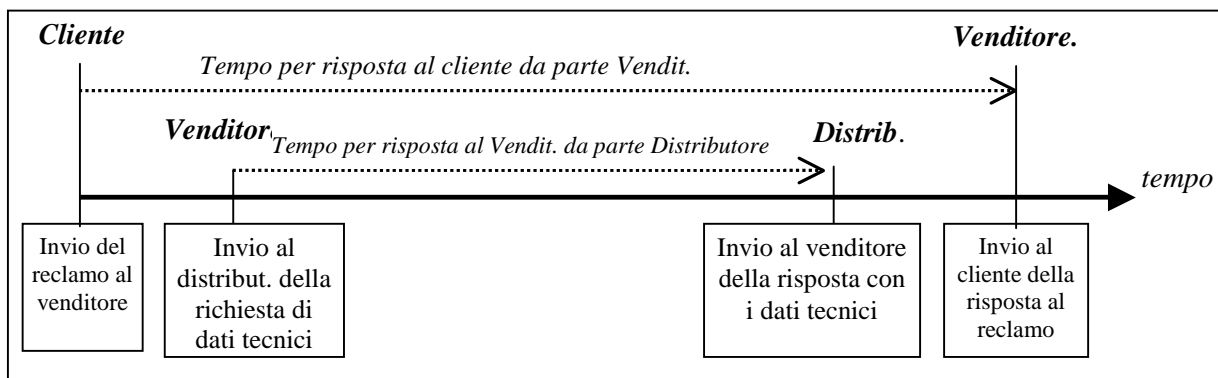
Sempre allo scopo di evitare il rischio di comportamenti opportunistici e di consentire al venditore un trattamento diversificato più adeguato, in ragione della maggior complessità di tali casi, prevede una disciplina differenziata per i reclami scritti "multipli" (intesi come reclami scritti riferiti ad una stessa problematica e che provengono da una pluralità di soggetti).

Nel caso di più reclami afferenti al medesimo disservizio, l'Autorità ha ritenuto opportuno distinguere i casi in cui il disservizio sia riferibile all'attività di vendita e sia attribuibile all'esercente dagli altri casi. Pertanto con la deliberazione ARG/com 199/08 in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il TIQV è stato integrato (art. 11, comma 11.2) con disposizioni che prevedono che il venditore fornisca una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi commerciali. Se il disservizio è dovuto a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa non si applicano le disposizioni relative allo standard specifico.

Il venditore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, e se ritenuto opportuno tramite invio di comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dei clienti serviti dal venditore stesso. Per la verifica della soglia il conteggio tiene conto dei reclami pervenuti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet)

deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 30 giorni solari dall'ultimo dei 15 giorni solari consecutivi. Ai fini della registrazione si considera un unico reclamo, senza l'applicazione delle disposizioni; in tali casi non si applicano le disposizioni relative alla verifica dei dati, ma qualora il venditore preferisca una risposta individuale, si applicano gli standard specifici.

Fig. 1 – Flusso per le risposte ai reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione con acquisizione di dati tecnici (es. caso di un reclamo)



Se invece il disservizio sia riconducibile all'attività di distribuzione, il venditore segnala al distributore la necessità di fornire la risposta a mezzo stampa e il distributore è tenuto a provvedere, facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet, nonché a darne comunicazione diretta agli altri venditori interessati dal medesimo disservizio.

Per quanto attiene alle istanze dei clienti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore il TIQV ha disposto in un primo momento di definire il trattamento di questi reclami con successivo provvedimento sottoponendo alcune proposte ad ulteriore consultazione. Pertanto il TIQV è stato integrato con le disposizioni previste dalla deliberazione ARG/com 199/08, poichè erano necessarie disposizioni di maggior dettaglio e l'introduzione di tali disposizioni ha comportato la necessità di integrare e modificare anche le deliberazioni 333/07 e ARG/gas 120/08 per disciplinare tali tematiche in modo coerente allo scopo di assicurare certezza nei tempi di risposta del distributore.

Nel caso in cui il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore (art. 15), il venditore invia al distributore la richiesta dei dati tecnici esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati (ad esempio sistema *application to application*) corredata dagli estremi identificativi del punto di prelievo/riconsegna (POD, PDR, ove disponibile) entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto da parte del cliente finale.

Il distributore, metterà a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore che possono riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore, entro 10 giorni lavorativi in caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura ed entro 15 giorni lavorativi in caso di richiesta di altri dati tecnici.

Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesta l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, l'impresa distributrice previa dimostrazione di aver effettuato il tentativo di accesso informerà tempestivamente il venditore, che potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale interessato. La prima richiesta si considera annullata ai fini della verifica del rispetto dello standard.

Nel caso in cui il venditore non abbia ricevuto la risposta del distributore entro il tempo massimo previsto dallo standard specifico il venditore, può inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare contenente gli elementi relativi ai contenuti minimi della risposta motivata già nella disponibilità del venditore, precisando al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti e specificando la data di invio della richiesta al distributore, i dati richiesti ed i riferimenti del distributore medesimo.

Con la deliberazione ARG/com 44/09 la richiesta di dati tecnici al distributore (art. 15) è stata estesa oltre che in caso di risposta a reclami scritti anche per le risposte alle richieste scritte di informazione e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

In tema di risposta preliminare al reclamo scritto, sono state accolte le osservazioni presentate dagli operatori rendendo volontaria tale opzione (vd. anche successivo paragrafo 5.7 della presente relazione). Il venditore considera ai fini del rispetto dello standard specifico relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti, la data di invio al cliente finale della risposta motivata preliminare ed è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 15 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti trasferendo al cliente con la prima fatturazione utile l'indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto degli standard applicabili alle richieste di dati tecnici. Nel caso in cui il venditore non si sia avvalso della facoltà di inviare una risposta preliminare al reclamo, si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale ai fini della verifica del rispetto degli standard.

5.4 Rettifiche di fatturazione (artt. 5, 8 e 12)

L'Autorità, dopo aver valutato attentamente le osservazioni pervenute, ha ritenuto di modificare la regolazione vigente per le rettifiche di fatturazione e adottare un indicatore specifico per la rettifica di fatturazione (art. 5) e un indicatore generale per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (art. 8). Inoltre sono state integrate le disposizioni previste per i contenuti della risposta al cliente finale con l'esplicitazione dei contenuti minimi che la risposta del venditore deve contenere per fornire tutti gli elementi utili al cliente (art. 12).

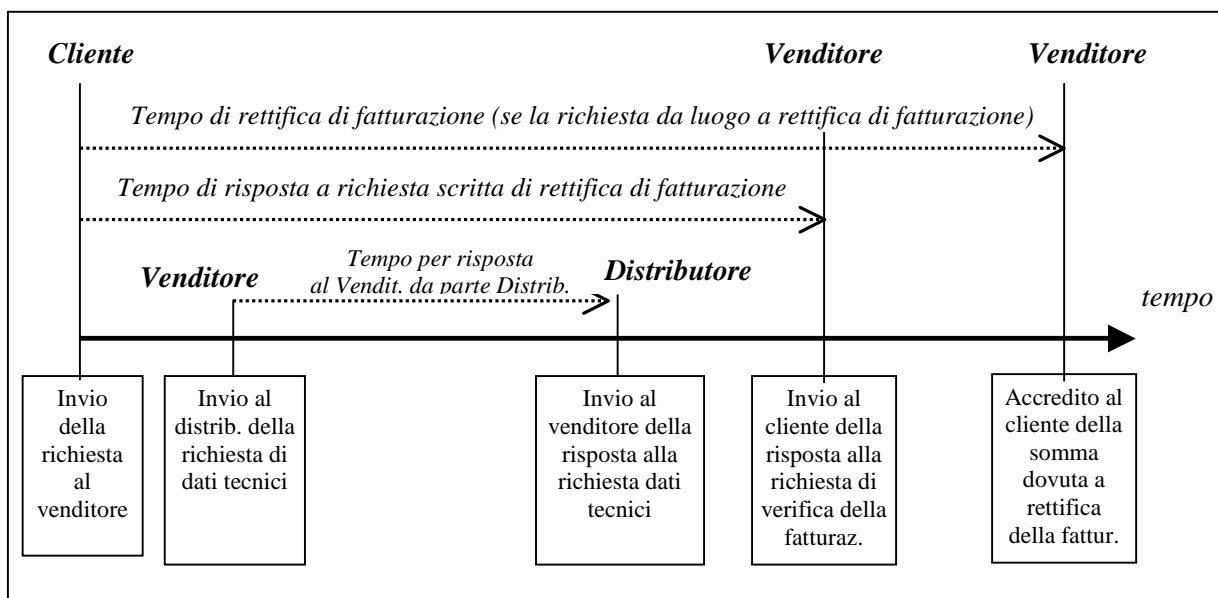
Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione i livelli specifici di qualità commerciale sono basati sull'indicatore "tempo di rettifica di fatturazione" (art. 5), mentre il livello generale di qualità commerciale introdotto fa riferimento all'indicatore "tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione" (art. 8). Per entrambi gli standard il conteggio dei tempi parte dal ricevimento del venditore della richiesta scritta del cliente.

Le soluzioni proposte nei documenti di consultazione sono state adottate nel Testo integrato apportando alcuni correttivi alla luce di diverse considerazioni.

Tutti i clienti che inoltrano al venditore una richiesta scritta di rettifica di fatturazione dovranno ricevere, indipendentemente dall'esito della verifica (ovvero che la stessa comporti l'erogazione o meno di una somma a favore del cliente) una comunicazione motivata nella quale siano esplicitate le azioni e gli accertamenti effettuati dal venditore. Nel caso in cui l'esito della verifica dia luogo ad una rettifica, la risposta dovrà contenere anche il dettaglio del calcolo

effettuato. Il venditore, nella risposta, dovrà fare riferimento al reclamo scritto del cliente effettuando un accertamento degli elementi contrattuali applicati con riferimento alle condizioni economiche pattuite, esplicitando i dati di misura effettivamente rilevati alla base del conteggio e quelli dei consumi storici del cliente, e fornendo altresì un riferimento organizzativo incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti.

Fig. 2– Flusso per la richiesta scritta di rettifica di fatturazione e per la rettifica di fatturazione



A supporto dell'introduzione dello standard generale, che ha l'obiettivo di assicurare una risposta in tempi certi sull'esito della richiesta, le associazioni dei consumatori durante la consultazione hanno auspicato interventi che incentivassero un impegno degli operatori a fornire risposte celeri e motivate alle richieste da parte dei clienti, proprio perché in alcuni casi la richiesta di rettifica di fatturazione scaturisce dall'emissione di una fattura che supera le previsioni di spesa del cliente finale (per esempio nel caso di fatture di conguaglio del gas); se le verifiche non vengono effettuate in tempi certi il pagamento di fatture contestate possono dare luogo ad aspetti particolarmente critici per i bilanci famigliari soprattutto per i clienti domestici.

L'Autorità ha individuato in 90 giorni solari dalla richiesta del cliente il termine entro il quale deve essere effettuato l'accredito della somma non dovuta per fatture già pagate o per la quale sia prevista la possibilità di rateizzazione nel contratto in vigore, per tenere conto dei cicli di fatturazione generalmente applicati dai venditori. L'accredito sarà di norma effettuato nella bolletta. Qualora l'importo da accreditare sia superiore all'addebito, dovrà provvedersi alla rimessa diretta, ovviamente nel rispetto del termine fissato.

Le disposizioni del TIQV (art. 12) prevedono che la risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione deve necessariamente contenere almeno il riferimento al reclamo scritto, l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta deve anche contenere la verifica con la relativa documentazione della correttezza, riportare gli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura e i consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente.

La disciplina delle richieste di rettifica della fatturazione è stata inoltre armonizzata tra settore elettrico e gas per tenere conto dei casi in cui è possibile per il cliente ottenere la rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura. In particolare è stato previsto che, nei casi in cui il cliente ha diritto alla rateizzazione, la richiesta di rettifica possa essere avanzata, anche per telefono, prima del pagamento dell'importo contestato; ciò può avvenire anche contestualmente alla richiesta di rateizzazione. Pertanto, ai fini della verifica dello standard di tempo massimo per la rettifica di fatturazione, la prestazione si conclude con uno dei seguenti eventi:

- i. in caso di rettifica dell'importo, con l'accredito della somma non dovuta, qualora già pagata, o con l'emissione della fattura recante l'importo rettificato (qualora l'importo contestato non sia stato ancora pagato), o con l'emissione del piano di rateizzazione relativo all'importo rettificato (nei casi sia stata richiesta anche la rateizzazione);
- ii. in caso di conferma dell'importo contestato, con la risposta alla richiesta scritta, da parte del venditore. Qualora sia stata richiesta anche la rateizzazione, tale comunicazione può avvenire contestualmente all'emissione del piano di rateizzazione.

5.5 Rettifiche di doppia fatturazione (art. 6)

Il TIQV ha introdotto un standard specifico legato al tempo di rettifica di doppia fatturazione (art. 6), definito come il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o trasporto non siano nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale delle somme non dovute, comprensiva dei tempi di acquisizione di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. Lo standard specifico è stato fissato in 20 giorni solari.

Lo standard si attiva con la richiesta del cliente finale indirizzata al venditore che ha effettivamente effettuato una fatturazione indebita e non necessita come ulteriore requisito che il cliente finale abbia anche effettuato il pagamento dell'importo indebito.

Qualora invece la richiesta sia stata indirizzata al venditore titolato alla fatturazione, questi dovrà entro 30 giorni dalla richiesta fornire le informazioni al cliente finale, assoggettandolo allo standard generale richiesta di informazioni.

La necessità di prevedere questo standard specifico è giustificata dal fatto che i casi di doppia fatturazione, soprattutto nel settore elettrico, sono in aumento e non risulta più sufficiente la sola regolazione del processo di *switching* adottata al fine di tutelare il cliente finale e dissuadere alcuni operatori da adottare comportamenti opportunistici.

Le osservazioni degli operatori al primo documento di consultazione non hanno tenuto in dovuto conto che le procedure di cambio fornitore previste dalla deliberazioni n. 138/04 per il settore gas e ARG/elt 42/08 per il settore elettrico forniscono tutti le informazioni necessarie ad evitare la doppia fatturazione al cliente finale.

Riquadro 2 - Procedure di cambio fornitore previste dalla deliberazioni n. 138/04 per il settore gas e ARG/elt n. 42/08 per il settore elettrico

Per quanto riguarda il settore gas, gli artt. 14 e 29 della deliberazione del 29 luglio 2004, n. 138/04 s.m.i prevedono che il distributore, fermi alcuni presupposti in capo al venditore entrante autodichiarati, consenta l'accesso al nuovo operatore con decorrenza dall'1 del mese successivo al mese nel quale è pervenuta al distributore, da parte della nuova società di vendita, la richiesta di accesso per sostituzione. A tal fine, la richiesta di accesso per sostituzione, che deve essere presentata solo decorsi i termini a disposizione del cliente finale per esercitare il diritto di ripensamento, qualora applicabili, deve pervenire all'impresa di distribuzione entro il secondo giorno lavorativo di tale mese. L'impresa di distribuzione fornisce entro 13 (tredici) giorni lavorativi successivi al termine ultimo di presentazione delle richieste di cui all'articolo 29, all'utente subentrante nonché all'utente al quale esso si sostituisce, l'elenco dei punti di riconsegna oggetto della sostituzione nella fornitura, così come identificati nella richiesta di accesso, e la data dalla quale la sostituzione ha effetto. L'impresa di distribuzione comunica altresì all'utente uscente, entro 15 (giorni) giorni dalla data di decorrenza della sostituzione nella fornitura, la lettura corrispondente alla data della sostituzione della fornitura, con la caratterizzazione della tipologia di lettura (effettiva o stimata).

Analogamente l'art. 3 della deliberazione 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08 prevede che l'utente del dispacciamento, decorsi i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso da parte del cliente finale, presenti all'impresa distributrice una richiesta di successione nel contratto di dispacciamento (di seguito *switching*) contenente i dati identificativi del punto di prelievo e la data di *switching* che deve comunque essere il primo giorno del mese a partire dal quale si richiede che lo *switching* abbia effetto.

Tale richiesta deve essere inviata entro e non oltre:

- la fine del secondo mese antecedente la data di *switching*, nel caso in cui l'esercente la vendita non si avvalga della facoltà di revocare eventualmente la richiesta in caso di morosità del cliente finale ai sensi della deliberazione 25 gennaio 2008 ARG/elt 4/08;
- il sest'ultimo giorno lavorativo del secondo mese antecedente la data di *switching*, nel caso in cui l'esercente la vendita si avvalga della facoltà di revocare eventualmente la richiesta in caso di morosità del cliente finale.

L'impresa distributrice, entro e non oltre il dodicesimo giorno lavorativo del mese antecedente la data di *switching* comunica al soggetto richiedente il rigetto o la conferma dell'esecuzione della richiesta di *switching* con la relativa data. La terzietà dell'accesso alle reti esclude che l'impresa distributrice sia titolata a sindacare sulle vicende estintive dei rapporti contrattuali tra l'utente uscente ed il cliente finale titolare del punto di prelievo. L'impresa distributrice è pertanto tenuta ad eseguire la richiesta di *switching*.

La deliberazione 25 giugno 2007, n. 144/07 all'art. 5.1 prevede che "...Le modalità messe a disposizione del cliente per l'esercizio del diritto di recesso devono essere tali da permettere la verifica della effettiva ricezione della comunicazione di recesso", mentre l'art. 5.2 prevede che "qualora il cliente finale titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvalga del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il nuovo esercente procederà all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento ...".

La deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07 prevede altresì che ciascun cliente avente diritto alla maggior tutela può richiedere all'esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio e si può avvalere di tale esercente per l'inoltro della comunicazione del recesso con le modalità di cui all'art. 5 della deliberazione n. 144/07. E' pertanto il venditore entrante che esegue, per conto del cliente finale, la trasmissione della comunicazione del recesso al venditore che viene sostituito (inoltro e certificazione dell'inoltro).

Inoltre, ai sensi dell'art. 5 della deliberazione 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08, l'utente del dispacciamento deve comunicare all'impresa distributrice la risoluzione del contratto di vendita di energia elettrica nel mercato libero relativo ad un punto di prelievo entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso del cliente finale ed entro la fine del mese antecedente all'ultimo mese del periodo di durata del contratto stesso in tutti gli altri casi di risoluzione.

Alla luce di quanto esposto i venditori entranti ed uscenti nel settore del gas naturale hanno conoscenza del buon esito della procedura di cambio fornitore entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese antecedente il cambio del venditore. Nel settore elettrico il venditore entrante ha conferma del buon esito dello *switching* entro il dodicesimo giorno antecedente la data di switching, mentre il venditore uscente riceve notizia dello *switching* attraverso l'inoltro da parte del venditore entrante, per conto del cliente finale, del recesso; inoltre, è previsto un sistema di anagrafica dei punti di prelievo (art. 37 deliberazione 9 giugno 2006, n. 111/06), periodicamente aggiornato con scambi di dati tra venditori e distributori, che permette di fare dei controlli incrociati che diano ulteriore conferma della titolarità dei punti di prelievo.

Le disposizioni del Testo integrato prevedono che il venditore che riceva erroneamente una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/i di consegna/riconsegna, per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati, risulta inserito in un suo contratto di dispacciamento e/o di trasporto, tratti la richiesta come richiesta scritta di informazioni (e come tale sottoposta allo standard generale) e provveda ad inviare risposta motivata al cliente finale.

5.6 Standard specifici e generali, standard ulteriori (artt. 14 e 16)

Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita introdotti con il TIQV sono riportati nella seguente tabella:

Tab. 1 - *Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale*

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Gli indicatori rivolti ai clienti finali sono espressi in giorni solari anziché in giorni lavorativi (a differenza quindi degli indicatori rivolti ai distributori che sono espressi in giorni lavorativi)

poiché è stato fatto notare dagli operatori che risultano essere in tal modo maggiormente comunicabili ai clienti.

Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale sono riepilogati nella seguente tabella:

Tab. 2 - *Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale*

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 5 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Per i clienti finali del mercato libero il venditore può definire standard specifici ulteriori (art. 16) rispetto a quelli definiti dal TIQV. In caso di mancato rispetto di tali standard per le cause che danno luogo corresponsione di indennizzo al cliente finale deve essere prevista la definizione di un indennizzo automatico. Gli standard specifici ulteriori devono essere comunicati per iscritto al cliente finale prima della conclusione del contratto di fornitura, insieme al valore dell'indennizzo automatico associato, specificando che detti standard sono ulteriori rispetto a quelli fissati dall'Autorità e non esonerano il venditore dall'obbligo di rispettare gli standard definiti dall'Autorità.

Il TIQV prevede che la grave violazione degli standard generali di qualità commerciale di vendita per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi di tempestività (art. 15), possono costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

5.7 Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività (art. 15)

Nei casi in cui il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale o alla richiesta scritta di informazioni o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, le disposizioni introdotte con le delibere ARG/com 199/08 e ARG/com 44/09 prevedono che il venditore dovrà inviare al distributore la richiesta dei dati tecnici esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati (ad esempio sistema *application to application*) corredata dagli estremi del punto di prelievo/riconsegna (POD, PDR, ove disponibile) entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto da parte del cliente finale. Al ricevimento dei dati tecnici richiesti il venditore è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 15 giorni solari ed è tenuto a trasferire al cliente con la prima fatturazione utile l'indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto degli standard applicabili alle richieste di dati tecnici.

Se il venditore non ha ricevuto la risposta alla richiesta di dati tecnici dal distributore entro il tempo massimo definito dall'Autorità, il venditore, ha la facoltà di inviare al cliente finale una

risposta motivata preliminare contenente gli elementi già nella disponibilità del venditore, precisando al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancati e specificando la data di invio della richiesta al distributore, i dati richiesti ed i dati identificativi del distributore medesimo. Ai fini del rispetto dello standard specifico relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti, il venditore considera la data di invio al cliente finale della risposta preliminare. Nel caso in cui il venditore invece non si avvalga della facoltà di inviare la risposta preliminare si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale ai fini della verifica del rispetto degli standard previsti.

Agli esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125, non si applicano gli obblighi di tempestività assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

5.8 Indennizzi automatici (artt. 17, 18, 19, 20)

Il TIQV dispone che, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per propria responsabilità, il venditore corrisponda al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta, con lo stesso meccanismo già in vigore per gli indennizzi previsti nei Testi integrati della qualità dei servizi elettrici e gas:

- a) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese⁷;
- b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

La disposizione di cui al caso b) è stata prevista ai fini del contenimento del rischio di abuso paventato dagli operatori e prevedere al massimo un indennizzo automatico all'anno per ogni cliente finale per contrastare l'eventualità da parte dei clienti finali di un aumento del numero dei reclami legato al solo fatto di poter eventualmente ricevere un indennizzo.

In analogia a quanto previsto dai testi integrati della qualità dei servizi elettrici e gas le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di 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;

⁷ Si veda per maggiori dettagli il Titolo 7 – Regolazione delle interruzioni prolungate o estese, ed in particolare l'art. 45 per i Rimborsi per interruzioni prolungate, dell'Allegato A alla Delibera n. 333/07.

- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore;
- c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate precedentemente.

Si sottolinea che rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi, eventuali ritardi del distributore nel mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore, ma limitatamente al conteggio dei tempi per il rispetto degli standard generali.

Per quanto riguarda l'accredito al cliente finale dell'indennizzo automatico il venditore è tenuto a detrarre l'importo nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Nel documento di fatturazione andrà indicato che l'indennizzo automatico è dovuto per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Sempre in fattura dovrà essere specificato che la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

5.9 Qualità dei servizi telefonici (artt. da 21 a 36)

Per quanto riguarda la qualità dei servizi telefonici, con la deliberazione n. 139/07⁸ sono state introdotte le disposizioni che le imprese di vendita di entrambi i settori devono rispettare per i servizi telefonici commerciali offerti ai clienti. Gli standard di qualità introdotti offerti dalle aziende di vendita costituiscono una delle prime iniziative adottate dall'Autorità per agevolare la transizione verso la piena liberalizzazione della vendita anche per il mercato domestico. La direttiva ha costituito il primo tassello della regolazione delle prestazioni commerciali tipiche del servizio di vendita che, garantendo al tempo stesso alle imprese un adeguato livello di flessibilità nell'offerta del servizio, elemento essenziale per l'efficacia dell'apertura del mercato nel contempo mira a promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi telefonici.

Una parte innovativa del provvedimento prevede infatti la creazione di una "graduatoria" dei *call center*, stilata sulla base di caratteristiche ulteriori rispetto agli standard minimi per stimolare la competizione tra i venditori di energia elettrica e di gas. La pubblicazione semestrale di tale graduatoria vuole offrire ai clienti finali ulteriori informazioni per scegliere sul mercato il proprio fornitore di energia elettrica e gas. Scopo principale di tale regolazione è quello di fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico che è diventato ormai il mezzo principale di comunicazione.

Con l'eccezione di alcune limitate modifiche che sono state introdotte sulla base dell'esperienza dell'attuazione della regolazione, le disposizioni previste dalla direttiva sulla qualità dei servizi

⁸ Per maggiori chiarimenti si veda anche la relazione tecnica alla delibera n. 139/07 "Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas".

telefonici commerciali di cui alla deliberazione 139/07 sono integralmente confluite nel TIQV. Le modifiche introdotte riguardano:

- all'articolo 22, comma 22.2, lettera a), in relazione agli obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico, nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire ai clienti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- all'articolo 28, in relazione agli obblighi di registrazione è prevista una semplificazione dei dati da registrare per l'effettuazione delle indagini di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*;
- all'articolo 30, la previsione della possibilità di richiedere l'esonero indagini di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* i venditori che abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore inferiore a 200/giorno, poiché in taluni casi in tale caso la numerosità campionaria di base potrebbe essere inferiore al lotto base minimo, previsto per l'indagine; in questi casi in virtù della possibilità del cliente di negare il consenso per la partecipazione all'indagine il numero di nominativi di clienti trasmessi dall'azienda ai fini del *call back* potrebbe essere insufficiente per il raggiungimento della quota campionaria prevista dall'indagine. In questi casi è facoltà del venditore decidere di esercitare o meno tale possibilità.

5.10 Registrazione e comunicazione dei dati (artt. 37 e 38)

Il TIQV ridefinisce gli obblighi di registrazione e comunicazione a carico dei venditori in coerenza con le nuove disposizioni e con la necessità di consentire il controllo dell'attuazione degli obblighi da parte dell'Autorità, con particolare riferimento al rispetto dei livelli specifici ed al pagamento degli indennizzi automatici al cliente finale.

Il venditore deve predisporre un registro, anche informatico, per registrare le informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste scritte di informazioni e le richieste scritte di rettifica di fatturazione. Per ogni prestazione il venditore registra:

- il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
- la tipologia di cliente finale;
- la tipologia di fornitura;
- i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
- la data di ricevimento;
- la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
- la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
- la data di invio della risposta motivata;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
- l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD /PDR).

Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dà luogo a rettifica di fatturazione il venditore, registra anche:

- la data di accredito della somma non dovuta;

- se la richiesta ricade nei casi di doppia fatturazione.

Per consentire eventuali controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni, il venditore deve mantenere il registro aggiornato con le informazioni e i dati richiesti; assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema, anche informatico, di archivio commerciale e conservare la documentazione ritenuta necessaria in modo ordinato ed accessibile per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

5.11 Obblighi di comunicazione (artt. 39 e 40)

Il TIQV determina la periodicità della pubblicazione comparativa della performance della risposta ai reclami scritti a cadenza semestrale. La pubblicazione comparativa verrà effettuata a partire dal 1° luglio 2010 per consentire agli operatori un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni. La cadenza semestrale assicura un aggiornamento dei dati a disposizione dei clienti sulla base dei quale orientare la scelta del proprio fornitore, ed è stata confermata della cadenza già prevista per i punteggi relativi alla qualità dei servizi telefonici.

Saranno distinti i dati relativi ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e ancora i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela.

Per quanto attiene agli obblighi di comunicazione, salvo quanto previsto dalle norme specifiche della Parte III del TIQV che regolano la comunicazione dei dati relativa alla qualità dei servizi telefonici commerciali, le scadenze previste per l'invio dei dati di qualità commerciale sono previste per il 28 febbraio ed il 30 settembre di ogni anno.

Il venditore è tenuto a comunicare per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura (come specificato nelle definizioni all'art. 1) il numero totale di clienti finali al termine del semestre precedente, nonché le informazioni inerenti il numero dei reclami, le richieste di informazioni, le richieste di rettifica di fatturazione e le richieste di rettifica per doppia fatturazione suddividendoli in:

- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento;
- b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
- c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;

Dovrà inoltre essere fornito il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause previste dal TIQV.

Il venditore è tenuto anche a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione ricevute nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

Per quanto riguarda gli indennizzi corrisposti il venditore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di cliente finale e per ogni livello specifico di qualità, per gli indennizzi corrisposti nell'anno precedente il numero totale e l'ammontare complessivo.

Per quanto riguarda gli obblighi di informazione ai clienti finali il venditore tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, informa il cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura degli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti. Tale comunicazione deve avvenire entro il 30 giugno di ogni anno. In aggiunta a tale obbligo è previsto che per i clienti finali in regimi di tutela il venditore sia tenuto ad informare ogni cliente finale anche degli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard (limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale).

L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati dichiarati per l'effettuazione di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità delle informazioni e dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni.

5.12 Verifica dei dati (artt. da 41 a 51)

La Parte V del TIQV tratta della metodologia per la verifica semplificata a campione dei dati di qualità comunicati dai venditori. Tale metodologia, in analogia con le disposizioni contenute nei testi integrati di cui alle deliberazioni n. 333/07 e ARG/gas 120/08, consente l'effettuazione di un significativo numero di controlli presso i soggetti regolati, con il duplice scopo di rafforzare la tutela dei consumatori finali e di evitare eventuali vantaggi indebiti derivanti dalla mancata attuazione dei provvedimenti dell'Autorità.

La definizione di una procedura di controllo consente di effettuare in modo omogeneo le verifiche ispettive presso i soggetti regolati favorendo:

- a) la standardizzazione dei processi;
- b) economie di scala e dimensione per le imprese;
- c) la corretta competizione tra gli esercenti.

Per quanto riguarda i dettagli sulla verifica dei dati relativi alla qualità commerciale, essendo le disposizioni previste dalle delibere n. 333/07 e ARG/gas 120/08 integralmente confluite nel TIQV già si rimanda alle relazioni AIR di tali provvedimenti per eventuali maggiori chiarimenti.

5.13 Gradualità di attuazione (art. 52)

Tenuto conto che l'Autorità ha completato con proprio provvedimento il quadro regolatorio relativo sia in materia di flussi informativi tra operatori del settore elettrico con la deliberazione ARG/elt 162/08, sia in materia di standard di comunicazione tra gli operatori del settore gas con la deliberazione ARG/gas 185/08, sia in materia di responsabilità della misura gas con la deliberazione ARG/gas 159/08 e che gli effetti di tali provvedimenti saranno completamente dispiegati dal 1° luglio 2009 tenuto conto delle proposte di integrazione agli allegati delle delibere n. 333/07 per il settore elettrico e ARG/gas 120/08 per il settore del gas, ha stabilito che le disposizioni del TIQV si applichino per tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale dal 1° gennaio 2009:

- a) ai reclami scritti, alle richieste scritte di rettifica di fatturazione (inclusi i casi di doppia fatturazione) ed alle richieste scritte di informazioni che non richiedano l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in possesso del distributore al momento del reclamo (a tali richieste e reclami, pertanto, si applicano i nuovi standard specifici di qualità, gli indennizzi

automatici, la procedura di presentazione dei reclami ed gli obblighi in tema di contenuti minimi della risposta motivata scritta ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione);

- b) ai reclami scritti che richiedano l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici limitatamente a quanto previsto in tema di procedura di presentazione dei reclami.

Per i reclami scritti, le richieste scritte di rettifica di fatturazione e le richieste scritte di informazioni che richiedano l'acquisizione, da parte del venditore, di dati tecnici in possesso del distributore, l'Autorità, ha fissato al 1° luglio 2009 la decorrenza dei nuovi standard specifici e relativi indennizzi automatici, incluse le disposizioni in materia di risposta preliminare.

La gradualità è stata accordata per tenere conto delle richieste espressamente avanzate in sede di consultazione per consentire agli operatori per l'adeguamento dei processi e dei sistemi informatici aziendali che necessitano di tempi tecnici per essere effettuati. In particolare per il settore elettrico, la previsione di rinvio al 1° luglio 2009 è coerente con i tempi di adeguamento previsti dalla delibera ARG/elt 162/08 in materia di flussi informativi tra operatori del settore, le cui previsioni dovrebbero facilitare sensibilmente lo scambio dati tra distributori e venditori (per es. ai fini di ridurre il fenomeno della doppia fatturazione).

Non è stata invece accolta la richiesta di rinviare al 1° gennaio 2010 l'avvio della completa attuazione del TIQV, poiché da una parte ciò contrasta con l'esigenza, espressa anche dalle associazioni, di dare piena attuazione nei minimi tempi tecnici necessari alle nuove disposizioni a tutela dei consumatori in questa fase di piena apertura dei mercati del gas e dell'energia elettrica e, dall'altra, ciò non troverebbe adeguata giustificazione atteso che alcuni operatori hanno proposto di fissare l'avvio della regolazione dal 1° luglio 2009 o hanno comunque dichiarato il periodo di sei mesi come tempo minimo per l'adeguamento dei processi e dei sistemi informativi.

Coerentemente con tale previsione, è fissata al 1° luglio 2009 la decorrenza dei nuovi standard specifici e relativi indennizzi automatici in materia introdotti anche per il distributore (vd. anche il paragrafo seguente).

6 INTEGRAZIONI ALLE DELIBERE N. 333/07 E ARG/GAS 120/08

L'introduzione di nuovi standard specifici in capo ai venditori per la risposta ai reclami, applicabili anche ai "reclami complessi" ha reso necessario inserire alcune modifiche ed integrazioni ai provvedimenti relativi alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura sia per l'energia elettrica (Allegato A alla delibera n. 333/07) sia per il gas (Allegato A alla delibera ARG/gas 120/08).

Pertanto con le delibere ARG/gas 200/08 recante "*Modifiche ed integrazioni alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 ed al relativo Allegato recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" e con la delibera e ARG/elt 201/08 recante "Modifiche ed integrazioni alla Parte II dell'allegato A alla deliberazione del 19 dicembre 2007 n. 333/07 recante Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011"* si sono introdotte le disposizioni necessarie a completare il riassetto della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, per gli aspetti ancora non definiti ed afferenti alle tematiche disciplinate dal TIQV in modo coerente con esso, per assicurare il completo dispiegamento dell'efficacia delle nuove disposizioni con i tempi previsti dalla deliberazione ARG/com 199/08.

La principale integrazione che si è resa necessaria apportare alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura è sostanzialmente l'introduzione di nuovi standard specifici di qualità in capo ai distributori, nei casi in cui il venditore chieda al distributore dati tecnici o letture dei dati di consumo (di cui non sia già in possesso) necessari per rispondere ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale.

Pertanto l'Autorità ha approvato per entrambe i settori, con le delibere citate, l'introduzione di standard specifici di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore a seconda che si tratti di:

- dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura prevedendo uno standard di 10 giorni lavorativi;
- altri dati tecnici prevedendo uno standard di 15 giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di tali standard specifici, i distributori saranno tenuti a corrispondere al venditore un indennizzo automatico di 20 euro base crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione .

Non saranno invece sottoposti a standard specifico i reclami direttamente indirizzati al distributore (da utenti del servizio di distribuzione che non hanno ancora un contratto di fornitura o, per il settore elettrico, da clienti MT che si avvalgono della facoltà di rivolgersi direttamente al distributore). Tale decisione è giustificata dal fatto che il numero di tali reclami è trascurabile e residuale rispetto al numero di reclami che invece sono destinati a giungere direttamente al venditore (visti gli obblighi informativi posti a carico del venditore per la pubblicizzazione dei recapiti per l'inoltro dei reclami stessi). E' stata fatta salva naturalmente la facoltà del cliente finale di inviare il reclamo scritto al distributore di energia elettrica o di gas interessato per aspetti relativi al servizio di distribuzione stesso; in tal caso, il tempo di risposta alla segnalazione inviata dal cliente finale sarà sottoposto agli standard generali vigenti e non godrà

quindi dell'indennizzo automatico di cui usufruirebbe qualora venisse inviato correttamente al venditore.

L'introduzione dei nuovi standard specifici in capo ai distributori in tema di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore decorrerà dal 1° luglio 2009, dal momento che tali standard sono necessari ad assicurare il corretto funzionamento degli standard specifici in capo ai venditori previsti dal TIQV, che dal 1° luglio 2009 saranno estesi anche al trattamento dei reclami o richieste scritte di informazione o richieste scritte di rettifiche di fatturazione che richiedano l'acquisizione, da parte del venditore, di dati tecnici in possesso del distributore.

Per rendere coerente la regolazione con le disposizioni approvate si è poi rinviato al 2010 per il settore elettricità l'abbassamento a 2 giorni (da 3) del tempo concesso per l'inoltro al venditore delle richieste dei clienti finali per prestazioni connesse agli standard di qualità commerciale.

APPENDICE 1. SOGGETTI INTERVENUTI NELLE CONSULTAZIONI

Hanno partecipato alla prima fase di consultazione con contributi scritti i seguenti soggetti:

- *Operatori del settore:* A2A, AceaElectrabel, Acea Distribuzione, Aem Distribuzione Torino, Dynameeting, Edison, EGL Italia, Enel, ENI Divisione Gas&Power, Eon, Iride, Mpe, Sorigenia;
- *Associazioni degli operatori:* Aiget, Anigas, Assogas; Federutility
- *Associazioni di consumatori:* Adiconsum, Confartigianato, Federconsumatori;
- *Altri soggetti:* Poste Italiane.

Hanno partecipato alla seconda fase di consultazione con contributi scritti i seguenti soggetti:

- *Operatori del settore:* AceaElectrabel, Acea Distribuzione SpA, Aem distribuzione Torino, Dynameeting, Enel, Edison, ENI DG&P, EGL Italia SpA, E.On, Iride, Sorigenia;
- *Associazioni degli operatori:* Anigas, Aiget, Assoelettrica, Assogas, Fedutility;
- *Associazioni di consumatori:* Adiconsum, Codici, Federconsumatori.