

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

Testo in vigore dall'1 luglio 2016

**(Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni
ARG/com 199/08, 44/09, 170/09, 82/11, 99/2012/R/eel, 501/2014/R/com
580/2014/R/com e 17/2016/R/com)**

INDICE

PARTE I

DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni

- Articolo 1 *Definizioni*
Articolo 2 *Ambito di applicazione*

PARTE II

RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Titolo I - Indicatori di qualità commerciale

- Articolo 3 *Indicatori di qualità commerciale della vendita*
Articolo 4 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*
Articolo 5 *Tempo di rettifica di fatturazione*
Articolo 6 *Tempo di rettifica di doppia fatturazione*
Articolo 7 *Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*
Articolo 8 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione*

Titolo II – Reclami dei clienti finali

- Articolo 9 *Procedura di presentazione dei reclami scritti*
Articolo 9bis *Reclami o richieste di rettifica relativi alla fatturazione di importi anomali*
Articolo 10 *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti*
Articolo 10bis *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*
Articolo 11 *Reclami scritti multipli*

Titolo III – Rettifiche di fatturazione

- Articolo 12 *Contenuti minimi della risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione*
- Articolo 13 *Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione*

Titolo IV – Livelli specifici e generali di qualità commerciale della vendita

- Articolo 14 *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*
- Articolo 15 *Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*
- Articolo 16 *Standard specifici ulteriori*

Titolo V – Indennizzi automatici

- Articolo 17 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*
- Articolo 18 *Casi di indennizzo automatico*
- Articolo 19 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*
- Articolo 20 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

PARTE III

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Titolo I – Obblighi generali di servizio

- Articolo 21 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*
- Articolo 22 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

Titolo II – Indicatori e standard di qualità dei call center

- Articolo 23 *Indicatori di qualità dei call center*
- Articolo 24 *Accessibilità al servizio*
- Articolo 25 *Tempo medio di attesa*
- Articolo 26 *Livello di servizio*
- Articolo 27 *Standard generali di qualità dei call center*

Titolo III – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei call center

Articolo 28 *Obblighi di registrazione*

Articolo 29 *Obblighi di comunicazione*

Titolo IV – Indagine di soddisfazione relativa ai call center

Articolo 30 *Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center*

Titolo V – Monitoraggio della qualità dei call center

Articolo 31 *Informazioni ulteriori sui servizi di call center*

Articolo 32 *Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici*

PARTE IV

REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Titolo I – Obblighi di registrazione

Articolo 37 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

Articolo 38 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

Titolo II – Obblighi di comunicazione

Articolo 39 *Comunicazione all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

Articolo 40 *Informazioni al cliente finale*

PARTE V

VERIFICA DEI DATI

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati

Articolo 41 *Tipologia di controlli*

Articolo 42 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

- Articolo 43 *Validazione dei dati*
Articolo 44 *Criteri di conformità dei dati validi*
Articolo 45 *Verifica di corrispondenza*
Articolo 46 *Verifica di completezza*
Articolo 47 *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*
Articolo 48 *Verifica di documentabilità delle cause*
Articolo 49 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi

- Articolo 50 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi

- Articolo 51 *Penalità per dati stimati non validi e non conformi*

PARTE VI

GRADUALITÀ DI ATTUAZIONE

Titolo I – Disposizioni transitorie

- Articolo 52 *Disposizioni transitorie*

PARTE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale si utilizzano le seguenti definizioni:

- “albero fonico” o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- “Bolletta 2.0” è l’Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e s.m.i.;
- “*call center*” è un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono al venditore di registrare l’inizio della risposta, l’eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- “Cassa” è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio ed è connesso ad una rete di distribuzione con accesso a terzi;
- “cliente finale multisito” è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
- “CNIPA” è il Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione.
- “data di invio” è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data

risultante dal protocollo del venditore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di invio della comunicazione;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- “data di ricevimento” è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del venditore;
 - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in esclusivo possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata a un reclamo scritto, o a una richiesta di informazioni o a una richiesta di rettifica di fatturazione;
 - “deliberazione n. 168/04” è la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04;
 - “deliberazione n. 134/06” è la deliberazione 28 giugno 2006, n. 134/06;
 - “deliberazione n. 139/07” è la deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07;
 - “deliberazione n. 156/07” è la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07;
 - “deliberazione n. 11/07” è la deliberazione 18 gennaio 2007, n. 11/07;
 - “deliberazione n. 333/07” è la deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07 e successive modifiche ed integrazioni;
 - “deliberazione n. 152/06 “ è la deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06;
 - “deliberazione n. 272/07” è la deliberazione 26 ottobre 2007, n. 272/07;
 - “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - “livello di servizio” è la percentuale di chiamate con richiesta di parlare con un operatore andate a buon fine;
 - “operatore” è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste del cliente finale che contatta il venditore relativamente a tutti gli aspetti principali della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale;
 - “posta elettronica certificata” è ogni sistema di posta elettronica nel quale, con

le modalità previste dalla legge, è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici da un gestore iscritto all'elenco pubblico del CNIPA;

- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'esercente la vendita entrante, ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C^{MOR};
- “richiesta scritta di rettifica di fatturazione” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas;
- “RQDG” è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e s.m.i.;
- “servizi *on line*” sono servizi erogati dai venditori tramite il proprio sito internet;
- “servizio telefonico commerciale” è il servizio telefonico che permette al cliente finale di mettersi in contatto con il proprio venditore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami; per ogni servizio telefonico commerciale possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico commerciale può essere dotato di albero fonico o IVR;
- “sportello fisico” è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal venditore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami;
- “Sportello” è lo Sportello per il consumatore di energia istituito dall'Autorità con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08;
- “standard generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni;

- “standard specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;
- “tipologia di cliente finale” è la tipologia di cliente finale in base alle caratteristiche della fornitura di energia elettrica o di gas naturale; sono previste le seguenti tipologie di cliente finale:
 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico;
 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico;
 - cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT);
 - cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP);
 - cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT) e di gas naturale (BP) con unico contratto (*dual fuel*);
 - cliente finale “multisito” è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
- “tipologia di fornitura” è la tipologia di condizioni economiche e contrattuali applicate al cliente finale; sono previste le seguenti tipologie di fornitura:
 - 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;
 - clienti finali del mercato libero, definiti come 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;
- “TIQE” è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/com e s.m.i.;
- “TIQV” è il presente Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- “valore medio semestrale” di un indicatore è la media aritmetica dei 5 migliori valori mensili dell’indicatore rilevati nel semestre considerato, calcolato con arrotondamento al primo decimale;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.8, 4.8bis e 4.19 di cui

all'Allegato A della deliberazione n. 11/07, con l'esclusione dei servizi di salvaguardia di cui di cui all'Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 e di fornitura di gas di ultima istanza;

- “venditore” è il soggetto che esercita l'attività di vendita

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV 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.
- 2.2 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni del presente TIQV, 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 si ritengono equiparati ai venditori.
- 2.3 La Parte III del presente TIQV si applica ai soli numeri telefonici dei venditori destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione. Sono fatte salve le disposizioni di cui alla deliberazione n. 272/07.
- 2.4 I venditori con meno di 10.000 clienti finali, considerati come somma dei clienti finali di energia elettrica e di gas, e con almeno l'85% di tali clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna localizzati al massimo in tre comuni limitrofi al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento sono esclusi dagli obblighi di cui alla Parte III purché siano dotati di uno o più sportelli aperti al pubblico in uno o più comuni per un numero minimo complessivo di ore settimanali pari a 25.

PARTE II

RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Titolo I - Indicatori di qualità commerciale

Articolo 3

Indicatori di qualità commerciale della vendita

- 3.1 Al fine di definire i livelli specifici di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel presente TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - tempo di rettifica di fatturazione;
 - tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 3.2 Al fine di definire i livelli generali di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel presente TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
- tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Articolo 4

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

- 4.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.
- 4.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata al cliente finale da parte del venditore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 10.

Articolo 5

Tempo di rettifica di fatturazione

- 5.1 Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad 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. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.
- 5.2 L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, ai sensi del comma 5.1 farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Articolo 6

Tempo di rettifica di doppia fatturazione

- 6.1 Il tempo di rettifica di doppia fatturazione è 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 di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale della somma non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.
- 6.2 L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso, ai sensi del comma 6.1 farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Articolo 7

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni

- 7.1 Il tempo di risposta a richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Articolo 8

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione

- 8.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.
- 8.2 La risposta motivata alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata al cliente finale da parte del venditore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 12.
- 8.3 Nel caso in cui il venditore comunichi al cliente finale che si dà luogo a rettifica di fatturazione, il venditore è tenuto a fornire anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 8.4 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito

alle verifiche effettuate, il venditore comunichi al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

Titolo II – Reclami dei clienti finali

Articolo 9

Procedura di presentazione dei reclami scritti

- 9.1 Il venditore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 9.3. Il venditore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dal cliente finale ad un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 14, il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
- 9.2 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale o fax al quale inviare il reclamo
 - b) i dati identificativi del cliente finale:
 - (i) il nome ed il cognome;
 - (ii) l'indirizzo postale o telematico;
 - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
 - (iv) il codice cliente;
 - (v) l'indirizzo di fornitura;
 - (vi) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile.
- 9.3 È fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome;
 - b) l'indirizzo di fornitura;

- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi).

9.3bis Qualora il cliente indichi nel proprio reclamo un recapito *e-mail*, il venditore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

9.4 Il venditore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un cliente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Il predetto criterio viene impiegato anche qualora la comunicazione scritta inviata da un cliente finale contenga, in aggiunta ad una richiesta di informazioni sull'applicazione del corrispettivo C^{MOR} , una lamentela relativa alla fornitura erogata dallo stesso esercente la vendita. In tal caso, la risposta dell'esercente la vendita contiene anche le informazioni sull'applicazione del corrispettivo C^{MOR} ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/eel.

9.5 Ai fini della classificazione, 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 definiti dal presente TIQV.

Articolo 9 bis

Reclami o richieste di rettifica relativi alla fatturazione di importi anomali

9bis.1 Il reclamo o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica è il reclamo o la richiesta di rettifica che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

- a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i

clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9 bis.2 Il reclamo o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas è il reclamo o la richiesta di rettifica che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

- a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9 bis.3 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dall'*home page*, in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali, contenente almeno i campi obbligatori di cui all'articolo 9, comma 9.2, e un campo per l'indicazione, da parte del cliente, dell'autolettura e della relativa data.

Articolo 10

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti

10.1 Il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal venditore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i) il servizio (elettrico e/o gas);
 - ii) la tipologia di fornitura;
 - iii) 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;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

Articolo 10 bis

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

10bis.1 La risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di rettifica di cui al precedente articolo 9 bis deve contenere, oltre agli elementi di cui all'articolo 10 e, per le richieste scritte di rettifica, di cui all'articolo 12, almeno i seguenti elementi:

- a) la descrizione delle modalità di fatturazione applicabili in base alla regolazione o al contratto concluso dal cliente, inclusa la priorità di

utilizzo dei dati di misura, specificando se tali modalità siano state concretamente applicate nelle bollette oggetto di reclamo o illustrando le diverse modalità adottate;

- b) l'origine (cliente/distributore/venditore) dei dati di misura riportati nella bolletta contestata;
- c) la natura (rilevati/stimati) dei dati di misura riportati nelle bollette oggetto di reclamo risultante dal flusso di comunicazione dei dati di misura ricevuto dal distributore;
- d) nel caso in cui il cliente comunichi nel reclamo un'autolettura, diversa o non coerente con le letture riportate nelle bollette oggetto di reclamo, ivi inclusa la lettura di *switching*, o qualora abbia fatto pervenire prima dell'emissione delle medesime bollette con le modalità indicate dal venditore, un'autolettura, motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) eventuali indennizzi automatici del distributore spettanti al cliente per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura nel caso di misuratore accessibile o del tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, nonché i tempi e le modalità per la loro erogazione al cliente.

10bis.2 In aggiunta agli elementi di cui al precedente comma 10bis.1, sono individuati i seguenti:

- a) qualora la bolletta contenga un ricalcolo di cui all'articolo 6, comma 6.2, della Bolletta 2.0, l'ultima lettura rilevata precedente rispetto a quella utilizzata per il ricalcolo e l'eventuale prima lettura rilevata successiva già disponibile con le relative date di rilevazione;
- b) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore sostituito e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcun tipo di documentazione relativa alla sostituzione, la documentazione prevista dall'articolo 92 del TIQE, per i misuratori elettrici, o dall'articolo 46 dell'RQDG, per i misuratori gas o l'eventuale ulteriore documentazione cartacea o fotografica comunque disponibile presso il distributore, o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrre alcuna documentazione relativa alla sostituzione;
- c) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore gas sostituito a seguito di sostituzione programmata e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva relativa alla sostituzione, la documentazione attestante l'invio, da parte del distributore, della comunicazione di cui all'articolo 12 delle Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas di cui alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas e s.m.i. o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrla;

- d) qualora il cliente lamenti che i dati di misura rilevati riportati nella bolletta oggetto di reclamo non sono coerenti con le sue abitudini di consumo:
 - i. l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a), della Bolletta 2.0;
 - ii. le modalità con cui può eventualmente richiedere una verifica del misuratore, con la specificazione dei relativi costi;
- e) qualora il reclamo riguardi fattispecie di cui al comma 9.1 bis, lettera d), o di cui al comma 9.2 bis, lettera d), il numero di bollette non emesse secondo la periodicità prevista dalla regolazione o dal contratto stipulato, il periodo e le motivazioni del blocco di fatturazione;
- f) qualora il reclamo riguardi la bolletta di chiusura e il cliente indichi un'autolettura non coerente con la lettura di *switching* stimata riportata in fattura, l'esito della richiesta di dati tecnici inoltrata al distributore;
- g) qualora il reclamo riguardi un ricalcolo per ricostruzione dei consumi, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura, e il cliente lamenti di non averli ricevuti, copia del resoconto di verifica, del verbale di sostituzione del misuratore e della documentazione relativa alla ricostruzione previsti dalla deliberazione 200/99 e dalla RQDG.

10bis.3 Qualora l'importo anomalo derivi esclusivamente da un ricalcolo di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6, comma 6.4, della Bolletta 2.0, ai fini della risposta motivata il venditore applica quanto previsto agli articoli 10 e 12.

10bis.4 I venditori utilizzano, nelle risposte motivate di cui al presente articolo, un linguaggio conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0.

Articolo 11

Reclami scritti multipli

11.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il venditore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli

indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV.

11.2 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il venditore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi commerciali, non attribuibili 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; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima 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, escluse le imprese distributrici dei clienti serviti, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dei clienti serviti dal venditore medesimo, conteggiando al massimo i 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 e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV, ma qualora il venditore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 14; qualora il disservizio avente le caratteristiche di cui sopra 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.

Titolo III – Rettifiche di fatturazione

Articolo 12

Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione

- 12.1 La risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione può ritenersi motivata se contiene:
- a) gli elementi di cui all'articolo 10, comma 10.1, lettere a) e b);
 - b) la verifica con la relativa documentazione della correttezza:
 - (i) degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura;
 - (ii) dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente.

Articolo 13

Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione

- 13.1 Il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/punti di prelievo/riconsegna, per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati, non risulta inserito in un suo contratto di dispacciamento e/o di trasporto, è tenuto a classificare la richiesta come richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione e ad effettuare la rettifica in conformità allo standard specifico di cui al successivo Articolo 14, comma 14.1, con le modalità di accredito previste all'Articolo 6.
- 13.2 Il venditore che riceve erroneamente una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/punti di prelievo/riconsegna, per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati, risulta inserito in un suo contratto di dispacciamento e/o di trasporto, è tenuto a classificare la richiesta come richiesta scritta di informazioni ed a provvedere all'invio della risposta motivata al cliente finale.

Titolo IV – Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

Articolo 14

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

- 14.1 Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale sono definiti in tabella 1.

Tabella 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

14.2 Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale sono definiti in tabella 2.

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte 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 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

14.3 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in tabella 2 i livelli effettivi *LE* sono calcolati per venditore, separatamente per ogni tipologia di fornitura, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE = [(N_S) / (N_S + N_{FS})] \times 100$$

dove:

- N_S è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore ha inviato la risposta scritta entro il tempo massimo definito dal presente TIQV;
- N_{FS} è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore non ha rispettato il

tempo massimo di risposta definito dal presente TIQV per le cause indicate all'Articolo 17, comma 17.1, lettera c).

- 14.4 La grave violazione degli standard generali di qualità commerciale di vendita per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi di tempestività di cui al successivo Articolo 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.
- 14.5 Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il venditore fornisce risposta motivata unica; in tali casi non si applica lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Articolo 15

Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività

- 15.1 Nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a:
- a) 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);
 - b) richiedere i dati tecnici al distributore entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale.
- 15.2 Limitatamente all'obbligo di risposta motivata al reclamo scritto, nel caso in cui il venditore abbia ottemperato a quanto previsto alle lettere a) e b) del comma precedente e non abbia ricevuto la risposta del distributore entro il tempo massimo definito dall'Autorità in materia di qualità del servizio di distribuzione, in sede di prima attuazione del TIQV, può inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare contenente gli elementi già nella disponibilità del venditore previsti al precedente Articolo 10, 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; in tal caso, il venditore:
- c) 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 preliminare;

- d) è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 15 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti;
 - e) 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.
- 15.3 Nel caso in cui il venditore non si sia avvalso della facoltà di cui al comma precedente, si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale ai fini della verifica del rispetto degli standard previsti dal presente provvedimento.
- 15.4 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 previsti dal comma 15.1, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

Articolo 16

Standard specifici ulteriori

- 16.1 È facoltà del venditore definire per i clienti finali del mercato libero standard specifici ulteriori rispetto a quelli definiti dal presente TIQV. In caso di mancato rispetto di tali standard per una causa di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettera c), il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico definito dal venditore medesimo.
- 16.2 Gli standard specifici di cui al precedente comma 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.

Titolo V – Indennizzi automatici

Articolo 17

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

- 17.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- 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;
 - 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 nei casi di cui all'Articolo 15;

c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

17.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il venditore documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 18

Casi di indennizzo automatico

18.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Articolo 14, comma 14.1, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro.

18.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 19

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

19.1 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (inclusi quelli ulteriori di cui all'Articolo 16 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b).

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

a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 45, comma 45.6, dell'allegato A della deliberazione n. 333/07;

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 perché

non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 9, comma 9.3.

Articolo 20

Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico

- 20.1 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato 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.
- 20.2 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.
- 20.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato 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".

PARTE III

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Titolo I – Obblighi generali di servizio

Articolo 21

Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico

- 21.1 Il venditore ha l'obbligo di:
 - a) disporre di un servizio telefonico commerciale con uno o più numeri telefonici;
 - b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico commerciale con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
 - c) pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico commerciale con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);

- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui al successivo Articolo 27.

Articolo 22

Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico

22.1 Il venditore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico commerciale di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 21, comma 21.1:

- a) mette a disposizione dei clienti finali uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per telefonate da rete fissa;
- b) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici dispositivi non andate a buon fine;
- c) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

22.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 22.1, lettere b) e c), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) 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;
- b) tra i diversi servizi (ad esempio elettricità, gas, acqua, altri servizi).

Titolo II – Indicatori e standard di qualità dei *call center*

Articolo 23

*Indicatori di qualità dei *call center**

23.1 Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei *call center* vengono definiti i seguenti indicatori:

- a) accessibilità al servizio (AS);
- b) tempo medio di attesa (TMA);
- c) livello del servizio (LS).

23.2 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli

indicatori di cui al comma precedente, lettere b) e c), tutte le chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

- 23.3 Per le aziende che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico commerciale, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui al comma 23.1 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione.

Articolo 24

Accessibilità al servizio

- 24.1 L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- 24.2 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

Articolo 25

Tempo medio di attesa

- 25.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 25.2 L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
 - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 26

Livello di servizio

- 26.1 L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato

con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Articolo 27

Standard generali di qualità dei call center

- 27.1 Gli standard generali di qualità dei *call center* per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 23, comma 23.1, sono definiti dalla tabella 3.

Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale Dal 1° gennaio 2015	Standard generale Dal 1° gennaio 2017
Accessibilità al servizio	AS \geq 95 %	AS \geq 95 %
Tempo medio di attesa	TMA \leq 200 secondi	TMA \leq 180 secondi
Livello di servizio	LS \geq 80 %	LS \geq 85 %

- 27.2 La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di venditore e a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 27.3 Il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo I della parte III del presente TIQV, possono costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Titolo III – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei *call center*

Articolo 28

Obblighi di registrazione

- 28.1 Il venditore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al *call center*, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:
- a) data e istante di inizio della chiamata;
 - b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;

- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

28.2 Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

Articolo 29

Obblighi di comunicazione

29.1 Entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ciascun anno, il venditore comunica all'Autorità con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente:

- a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- b) il livello di accessibilità al servizio (AS);
- c) il tempo medio di attesa (TMA);
- d) il livello di servizio (LS).

29.2 L'Autorità utilizza le informazioni ed i dati comunicati ai fini della determinazione della pubblicazione comparativa.

Titolo IV – Indagine di soddisfazione relativa ai *call center*

Articolo 30

*Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center**

30.1 L'Autorità effettua a cadenza semestrale una indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori.

30.2 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del call-back, intervistando i clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore del *call center*. A tal fine ogni venditore di cui all'art. 52, comma 52.3, lettera a), fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità e con modalità tali da garantire adeguate misure di sicurezza, adeguata rappresentatività del campione di interviste, gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di *call center* necessari per l'effettuazione dell'indagine, corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative. È esonerato dall'indagine il venditore i cui *call center* abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 400/giorno calcolato con riferimento al numero dei giorni di apertura del *call center*; ai fini dell'esonero il venditore, entro il mese successivo al semestre interessato, è tenuto

a comunicare all'Autorità:

- a) il numero medio giornaliero delle chiamate ricevute ai propri *call center* nel semestre precedente;
- b) l'avvalimento dell'esonero dall'indagine.

30.3 In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti, per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS, variabile tra 0 e 100 e comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori di qualità considerati dall'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

30.4 I venditori di cui all'Articolo 52, comma 52.3, lettera a), possono, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità, partecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti aumentando, a proprie spese, il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall'Autorità. In tal caso, l'intervallo di confidenza di cui al comma precedente è valutato sul campione complessivo di interviste effettuate, pari alla somma del minimo di interviste assicurato dall'Autorità più il numero di interviste effettuate a spese del venditore.

Titolo V – Monitoraggio della qualità dei *call center*

Articolo 31

Informazioni ulteriori sui servizi di call center

31.1 Ai fini del Rapporto di cui al successivo articolo 32 i venditori comunicano, con la medesima tempistica di cui all'Articolo 29, comma 29.1 anche le informazioni relative a:

- a. la facilità di navigazione dei servizi automatici, cioè il rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 22.1, lettera b), con riferimento al primo livello dell'albero fonico;
- b. la disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico;
- c. informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al *call center* che consentano al cliente finale di ottenere informazioni o gestire pratiche.

31.2 Per servizi di cui al comma 31.1, lettera b), le informazioni da comunicare da parte dei venditori riguardano la disponibilità dei seguenti servizi:

- a. possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria stabilita dal venditore;

- b. possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria a scelta del cliente stesso;
- c. segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa;

31.3 Per informazioni facoltative di cui al comma 31.1, lettera c), si intendono dati riferiti:

- a. ai canali disponibili;
- b. ai servizi offerti, per ciascun canale;
- c. se disponibile, a una stima degli accessi, per ciascun canale.

31.4 Il venditore che dichiara i servizi di cui ai commi precedenti è tenuto a registrare le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili le caratteristiche e i servizi per le quali fornisce le informazioni.

Articolo 32

Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici

32.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità semestralmente da ogni venditore, ai sensi degli articoli 29 e 31, e attraverso l'acquisizione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti di cui all'articolo 30, viene pubblicato entro il 31 maggio di ogni anno un rapporto finalizzato alla verifica dello stato della qualità dei servizi telefonici.

32.2 Il Rapporto di cui al comma 32.1 contiene:

- a. informazioni individuali sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi comunicati da ciascun venditore con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione;
- b. informazioni in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi di cui all'articolo 31 comunicati dai medesimi soggetti di cui alla precedente lettera a) e sugli esiti delle indagini di *customer satisfaction*.

32.3 Le modalità di trasmissione delle informazioni facoltative di cui al comma 31.3, e le modalità di trattazione delle informazioni di cui al comma 32.2 lettera b) saranno definite con successiva determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazione e Arbitrati, da adottarsi anche a seguito di incontri tecnici con i soggetti interessati.

Articolo 33

Punteggio per l'accesso al servizio

Articolo soppresso

Articolo 34

Punteggio per la qualità servizio

Articolo soppresso

Articolo 35

Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti

Articolo soppresso

Articolo 36

Graduatoria dei punteggi globali

Articolo soppresso

PARTE IV

REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

Titolo I – Obblighi di registrazione

Articolo 37

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 37.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 28, il venditore deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste scritte di informazioni e le richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 37.2 Per ogni reclamo scritto, richiesta scritta di informazione e richiesta scritta di rettifica di fatturazione il venditore registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
 - b) la tipologia di cliente finale;
 - c) la tipologia di fornitura;
 - d) i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
 - e) la data di ricevimento;
 - f) la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - g) la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
 - h) la data di invio della risposta motivata;
 - i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
 - j) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
 - k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
 - l) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD /PDR).
- 37.3 Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dà luogo a rettifica di fatturazione il venditore, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, registra:

- a) la data di accredito della somma non dovuta;
- b) se la richiesta ricade nei casi di doppia fatturazione di cui al precedente comma 13.1.

37.4 Il venditore, nel caso in cui debba inviare al distributore la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale, registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione del cliente finale o la conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche;
- c) la data di invio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
- d) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD/PDR).

Articolo 38

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

38.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TIQV, il venditore deve:

- a) mantenere il registro di cui al precedente articolo aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema, anche informatico, di archivio commerciale e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Titolo II – Obblighi di comunicazione

Articolo 39

Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

39.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 29, entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ogni anno, il venditore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al termine del semestre precedente, nonché le informazioni e i dati di

cui ai successivi commi relativi al semestre precedente.

39.2 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti ricevuti nel semestre precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni mese del semestre il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione e delle richieste di rettifica per doppia fatturazione ricevuti suddividendoli per:

- 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;
- d) 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 di cui all'Articolo 17, comma 17.1 lettera c).

Il venditore è tenuto altresì 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.

39.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di cliente finale e per ogni livello specifico di qualità:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

39.4 L'Autorità effettua la pubblicazione comparativa delle performance del venditore tenendo conto delle informazioni e dei dati di cui ai commi precedenti, nonché di quanto stabilito dal titolo V della parte III del presente TIQV. La pubblicazione comparativa della performance della risposta ai reclami scritti avviene a cadenza semestrale distinguendo 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.

39.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti per

l'effettuazione di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni.

Articolo 40

Informazioni su standard di qualità e indennizzi

- 40.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.
- 40.2 Per i venditori esercenti i regimi di tutela in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, essi sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet anche le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

PARTE V

VERIFICA DEI DATI

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati

Articolo 41

Tipologia di controlli

- 41.1 La Parte V del presente TIQV definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dai venditori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla Parte II del presente Testo integrato.
- 41.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai venditori ai fini del rispetto del presente TIQV.
- 41.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del venditore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento delle disposizioni previste dal presente TIQV sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia di cui al comma 41.1.

Articolo 42

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

- 42.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale dei venditori riguarda:
- a) il tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - b) il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
 - c) il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
 - d) il tempo di rettifica di fatturazione;
 - e) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 42.2 L’Autorità comunica al venditore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) l’oggetto del controllo;
 - b) l’anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale; l’anno non può comunque essere anteriore al 2009.
- 42.3 Il venditore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all’Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l’effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.4 In sede di controllo, il venditore fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione o reclamo scritto (di seguito: richiesta o reclamo) i campi con i dati registrati di cui all’Articolo 37, commi 37.1 e 37.3. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall’Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione oggetto del controllo, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di richieste e/o reclami da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.5 Il venditore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall’avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all’Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 42.6 Il numero delle richieste e dei reclami riportati negli elenchi di cui al precedente comma, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal venditore all’Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il venditore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza

della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'V.Articolo 51 sarà il più elevato tra quello comunicato dal venditore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 43

Validazione dei dati

- 43.1 Gli elementi in assenza dei quali la richiesta o il reclamo esaminati vengono classificati non validi sono i seguenti:
- a) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione, copia della risposta motivata;
 - b) per le richieste scritte di rettifica di fatturazione:
 - i) copia della risposta motivata scritta, qualora non si sia dato luogo alla rettifica;
 - ii) copia dei documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto.
- 43.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice di rintracciabilità oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore, la richiesta o il reclamo vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore è fatta salva la facoltà per il venditore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della richiesta o del reclamo.

Articolo 44

Criteri di conformità dei dati validi

- 44.1 Ogni richiesta o reclamo classificata/o come valida/o viene sottoposta/o a verifica di conformità in sequenza dei criteri, ove applicabili, di:
- a) corrispondenza;
 - b) completezza;
 - c) correttezza dell'indennizzo automatico, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettera c);
 - d) documentabilità delle cause, solo per mancato rispetto del relativo standard

- specifico per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b);
- e) esattezza del calcolo del tempo di risposta, solo se la risposta è fornita entro il tempo indicato dallo standard.
- 44.2 La richiesta o il reclamo che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata/o come non conforme.

Articolo 45

Verifica di corrispondenza

- 45.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la richiesta o il reclamo esaminata/o, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal venditore ed i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di esattezza del calcolo del tempo di risposta.

Articolo 46

Verifica di completezza

- 46.1 Il criterio di completezza si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 46.2 La verifica di completezza accerta, per il reclamo scritto o per la richiesta scritta di rettifica di fatturazione esaminato/a, la completezza dei dati forniti al cliente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 10; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione risulti mancante anche di uno solo dei dati previsti dall'Articolo 10.

Articolo 47

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

- 47.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione che hanno dato luogo a rettifica di fatturazione.
- 47.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico accerta che il venditore abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente finale dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- a) l'importo corrisposto al cliente finale è diverso da quello previsto dall'Articolo 18, comma 18.1, solo se a svantaggio di tale cliente finale;
 - b) l'importo pagato al cliente finale non è stato maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 18;

- c) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 20, comma 20.1.

Articolo 48

Verifica di documentabilità delle cause

- 48.1 La verifica di documentabilità delle cause accerta che il venditore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto degli standard specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- a) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
 - b) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto dello standard specifico o generale.

Articolo 49

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta

- 49.1 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo accerta la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal venditore rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 49.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificata/o come non conforme.
- 49.3 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico o generale, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificato/a come non conforme. Nel caso di richiesta/reclamo soggetta/o a standard specifico, il venditore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale.

Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi

Articolo 50

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

- 50.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso il venditore, tra le richieste/reclami esaminate/i sono individuate/i, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 43 e dall'Articolo 44:

- II. n_I dati non validi;

III. n_2 dati non conformi.

50.1 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, viene stimato mediante un modello statistico il numero delle richieste/reclami non valide/ i e il numero delle richieste/reclami non conformi per la popolazione di riferimento:

IV. N_1 numero delle richieste/reclami non valide/ i ;

V. N_2 numero delle richieste/reclami non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello $1-\alpha$ pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N , M , n . Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi

Articolo 51

Penalità per dati stimati non validi e non conformi

51.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'articolo precedente, il venditore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

- a) per ciascuno degli N_1 , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
- b) per ciascuno degli N_2 , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

51.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore, sono definite le seguenti franchigie:

- a) per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
- b) per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .

51.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 51.1, moltiplicate per i

corrispondenti *N1* ed *N2*, e diminuiti delle franchigie di cui al comma precedente.

- 51.4 Qualora il venditore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il venditore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). Il venditore comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
- 51.5 Qualora il venditore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il venditore:
- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV;
 - b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

PARTE VI

GRADUALITA' DI ATTUAZIONE

Titolo I – Disposizioni transitorie

Articolo 52

Disposizioni transitorie

- 52.1 Il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica a partire dal 1° luglio 2009.
- 52.2 Fino al 30 giugno 2009 continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07 in materia di reclami, di richieste scritte di informazioni e di richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 52.3 La parte III del presente TIQV si applica dal 1° gennaio 2015 con le seguenti modalità:
- a) integralmente per tutti i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2014;
 - b) con l'esclusione degli articoli 29, 30, 31, 32, per tutti gli altri venditori.
- 52.4 Nel caso di superamento della soglia dimensionale indicata al precedente comma, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono:
- a) dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto prima del 1° luglio dell'anno precedente;
 - b) dal 1° luglio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto a far data dal 1° luglio dell'anno precedente.
- 52.5 In deroga a quanto previsto dal comma 52.1, con riferimento al comma 39.4 e limitatamente alla performance di risposta ai reclami scritti, la pubblicazione comparativa dei dati verrà effettuata a partire dal 1° luglio 2010 con riferimento al primo semestre 2010.