

**DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2016**  
**795/2016/R/COM**

**MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE E ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA PER LA PRESTAZIONE DI MESSA A DISPOSIZIONE DI DATI TECNICI RICHIESTI DAL VENDITORE**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 28 dicembre 2016

### **VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, sull'efficienza energetica;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane. (di seguito: TIVG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, in particolare, l'Allegato A, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 novembre 2014, 580/2014/R/com;

- il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023" (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com) e, in particolare, l'Allegato B recante "Modifiche ed integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015 646/2015/R/eel" (TIQE), all'allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (RQDG), all'Allegato A alla deliberazione ARG/com 104/10 (Codice di condotta Commerciale) all'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0)" (di seguito: Allegato B deliberazione 413/2016/R/com);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV);
- la determina 11 dicembre 2012, 11/2012 – DMEG (di seguito: determina 11/12 - DMEG).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l'Autorità emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli, generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede che l'Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 assegna all'Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- l'Autorità ha regolato, con il TIQV, da ultimo riformato con la deliberazione 413/2016/R/com, la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:
  - a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra cui la risposta motivata a reclami scritti, la rettifica di fatturazione e la rettifica di doppia fatturazione, soggette a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e a richieste scritte di informazioni, soggette a standard generale;
  - b) il venir meno della distinzione tra reclami semplici e complessi;
  - c) la procedura di presentazione dei reclami scritti e il contenuto minimo della risposta motivata;
  - d) le modalità con cui il venditore formula la richiesta di dati tecnici, qualora ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di

- informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati e informazioni dal distributore;
- e) le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
  - f) la possibilità per il venditore di trattenere, integralmente o parzialmente a seconda che riesca o meno a rispettare comunque le tempistiche di risposta motivata poste a suo carico, l'indennizzo versato dal distributore che non rispetti il tempo di messa a disposizione dei dati tecnici fissato dal TIQE e dalla RQDG;
- nell'ambito della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, ai sensi del TIQE e della RQDG come modificati dall'Allegato B della deliberazione 413/2016/R/com, è stato previsto che:
    - a) la definizione di "dati tecnici" ricomprenda anche le richieste di dati che vengono effettuate sulla base di una richiesta di informazione o di un reclamo telefonico e le richieste che emergono nell'ambito di una procedura conciliativa paritetica;
    - b) la richiesta di dati tecnici possa 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;
    - c) qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti il distributore debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, il distributore sia tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale;
    - d) il tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici fino al 30 giugno 2017 sia pari a 10 giorni lavorativi per i dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura e a 15 giorni lavorativi per gli altri dati tecnici; tale tempistica, in riferimento agli altri dati tecnici si modifica a partire dal 1 luglio 2017 in 15 giorni lavorativi per la tipologia "altri dati tecnici complessi" e in 10 giorni lavorativi per la restante categoria di "altri dati tecnici";
    - e) in caso di mancato rispetto degli standard previsti il distributore sia tenuto all'erogazione di un indennizzo automatico nei confronti del venditore nei casi di reclamo o richiesta di informazione scritta o di richiesta originata all'interno di una procedura conciliativa paritetica; è soggetta invece a standard generale la tempistica di risposta in relazione a reclami e richieste di informazioni pervenute al venditore telefonicamente;
  - con determina 11/12 DMEG sono state apportate modifiche ed integrazioni alla disciplina di funzionamento del Gruppo di Lavoro già istituito e avviato nel 2007 con riferimento al settore del gas ed esteso al settore elettrico nel 2008;
  - le Istruzioni operative in tema di standard di comunicazione per il settore elettrico (determina 2/2010) e per il settore del gas naturale (determina DMEG/PFI/6/2016) prevedono flussi informativi codificati che riguardano anche, tra l'altro, le richieste di dati tecnici ai sensi del TIQE e della RQDG.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- all'articolo 91, comma 91.4, del TIQE e all'articolo 51, comma 51.4, dell'RQDG, come modificati dall'Allegato B alla deliberazione 413/2016/R/com, è stato previsto che, ai fini dell'individuazione dello standard applicabile, si considerino richieste di altri dati tecnici complesse quelle definite dall'Autorità specifico provvedimento;
- al punto 6 della deliberazione 413/2016/R/com è stato conferito mandato al Direttore della Direzione Mercati, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati e con il Direttore della Direzione Infrastrutture, Unbundling e Certificazione, per la definizione con determina:
  - delle istruzioni operative ai fini della comunicazione all'Autorità delle informazioni e dei dati relativi alla qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui all'articolo 36 dell'Allegato A al presente provvedimento;
  - degli aspetti funzionali all'applicazione della nuova disciplina relativa alla richiesta di dati tecnici, comprese le modifiche ai flussi vigenti ai sensi della regolazione in materia di standard di comunicazione, per la loro entrata in vigore entro il 1 luglio 2017;
- il Gruppo di lavoro di cui alla determina 11/12 - DMEG si è riunito nelle giornate del 21 settembre e del 25 ottobre u.s e le diverse associazioni di impresa coinvolte hanno fatto pervenire commenti sia in relazione alle proposte di classificazioni in semplici e complessi delle richieste di altri dati tecnici sia in relazione alle proposte di modifica degli standard di comunicazione relativi alla messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura e alla messa a disposizione di altri dati tecnici;
- sotto il profilo della classificazione le associazioni che rappresentano in prevalenza le imprese distributrici hanno espresso una preferenza verso l'individuazione di una lista di dati la cui richiesta si configurasse come certamente semplice, lasciando per differenza tutte le altre richieste classificate come complesse, mentre i rappresentati delle imprese di vendita hanno sottolineato la preoccupazione che i loro associati siano posti in grado di poter classificare correttamente la richiesta. Dai documenti pervenuti non è comunque emersa piena sintonia su cosa debba intendersi per le singole fattispecie che rientrano nell'ambito del "certamente semplice", laddove invece la lista delle prestazioni complesse, inizialmente predisposta dagli uffici dell'Autorità anche a valle della prima consultazione ha trovato consenso ed è stata integrata con ulteriori fattispecie;
- sotto il profilo delle modifiche da apportare agli standard di comunicazione, nell'ambito del gruppo di lavoro è emersa da una parte l'esigenza di non introdurre nuovi flussi ma di utilizzare in modo più efficace i campi note e dall'altra l'opportunità di consentire al distributore di riclassificare eventualmente una richiesta presentata da un venditore qualora quest'ultimo commettesse un errore di classificazione o si profilasse la necessità su una

richiesta di altri dati non classificata come complessa di dar corso ad un sopraluogo;

- infine che la nuova articolazione delle richieste dati in tre diverse fattispecie (M01, M02 e M02C) e l'individuazione della nuova fattispecie collegata ai reclami e alle richieste di informazioni telefoniche comporta la necessità di rivedere anche gli obblighi di registrazione in capo ai distributori al fine di verificare il rispetto della regolazione e la corretta attribuzione degli indennizzi.

#### **RITENUTO CHE:**

- sia più efficace individuare, anche per i venditori che devono provvedere alla prima classificazione, poche fattispecie complesse, anziché definire una lunga lista di fattispecie semplici e sia tuttavia opportuno, per tener conto di circostanze che possono presentarsi occasionalmente nella trattazione di casi individuali, prevedere che il distributore possa procedere a riclassificare, registrandone la motivazione, una richiesta relativa ad altri dati da semplice a complessa, laddove si renda necessario un sopraluogo presso il punto di prelievo o riconsegna;
- sia pertanto necessario integrare le attuali previsioni del TIQE e dell'RQDG relative alla prestazione tempo di messa a disposizione del venditore di altri dati complessi, specificando le fattispecie da ricomprendervi e sia altresì necessario integrare le previsioni relative agli obblighi di registrazione dei dati al fine di renderli coerenti con la nuova classificazione relativa alla richiesta di altri dati tecnici e con la possibilità che la richiesta dati del venditore derivi da un reclamo o una richiesta di informazione telefonica;
- sia opportuno integrare il TIQV con un esplicito riferimento all'estensione della prestazione richiesta dati tecnici anche a reclami o richieste di informazione pervenute telefonicamente e a richieste pervenute in esito all'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica, non limitando tale riferimento a quella già contenuto all'articolo 1, nella definizione di "dati tecnici"

#### **DELIBERA**

1. di apportare le seguenti modifiche al TIQE:

i. all'articolo 91, il comma 91.4 è sostituito dal seguente:

“Ai fini dell'individuazione dello standard applicabile, si considerano richieste di altri dati tecnici complesse di cui alla tabella 20 quelle riferite a:

- a) ricostruzione consumi per malfunzionamento del gruppo di misura;
- b) richieste relative a dati di misura per periodi superiori a 2 anni;
- c) richieste relative a POD trattati orari;

- d) verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo relativi a periodi in cui la rete era gestita da un diverso operatore;
- e) verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo relativi a periodi anteriori di più di 12 mesi alla data della richiesta;
- f) richieste relative ad interruzioni del servizio di distribuzione;
- g) richieste relative a contestazioni del cliente in sede di esecuzione lavori di aspetti tecnici.”;

ii. all’articolo 91, dopo il comma 91.5 è inserito il seguente comma 91.6:

“Qualora, a partire dal 1 luglio 2017, la richiesta di altri dati tecnici di cui alla tabella 20 da parte del venditore, riferita ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di informazioni o nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica, richieda in via eccezionale, un sopralluogo, il distributore ne dà comunicazione motivata al venditore e provvede a riclassificare la richiesta come altri dati tecnici complessi.”;

iii. all’articolo 107, dopo il comma 107.3 è inserito il seguente comma 107.3bis:

“Per ogni prestazione richiesta dal venditore di cui al precedente articolo 91 l’impresa distributrice registra:

- a) il codice identificativo del punto di prelievo e la tipologia di utenza a cui si riferisce la richiesta;
- b) la data di ricevimento della richiesta;
- c) la tipologia della richiesta (M01, M02, M02C);
- d) per le tipologie di richieste M01 ed M02 se la richiesta è stata effettuata sulla base di un reclamo o di una richiesta di informazione telefonica,
- e) la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti,
- f) i dati tecnici comunicati;
- g) in caso di gruppo di misura parzialmente accessibile o non accessibile, la data di effettuazione dei tentativi di accesso
- h) la data di corresponsione e l’ammontare dell’eventuale indennizzo corrisposto.”;

iv. all’Allegato A della Parte II la tabella 20 è sostituita dalla seguente:

**Tabella 20 – Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

<b>Tipologia dati tecnici</b>	<b>Motivazione richiesta da parte del venditore</b>	<b>Tipologia livello</b>	<b>Livello dal 1 gennaio 2017</b>	<b>Livello dal 1 luglio 2017</b>	<b>Livello dal 1 gennaio 2018</b>	<b>Livello dal 1 gennaio 2019</b>
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	15 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

v. La Tabella 22 è rinominata Tabella 20bis e inserita nell'Allegato A della Parte II dopo la tabella 20;

2. di apportare le seguenti modifiche alla RQDG:

i. All'articolo 51 il comma 51.4 è sostituito dal seguente:

“Ai fini dell'individuazione dello standard applicabile, si considerano richieste di altri dati tecnici complesse quelle riferite a:

- a) ricostruzione consumi per malfunzionamento del gruppo di misura;
- b) richieste relative a dati di misura per periodi superiori a 2 anni;
- c) richieste relative a PDR con misuratori di classe superiore a G40;
- d) richieste relative ad errato abbinamento PDR/matricola/cliente;
- e) verifiche relative a dati anagrafici del punto di riconsegna relativi a periodi in cui la rete era gestita da un diverso operatore;

- f) verifiche relative a dati anagrafici del punto di prelievo relativi a periodi anteriori di più di 12 mesi alla data della richiesta;
- g) richieste relative a contestazioni del cliente in sede di esecuzione lavori di aspetti tecnici.”;

ii. all’articolo 51, dopo il comma 51.5 è inserito il seguente comma 51.6:

“Qualora, a partire dal 1 luglio 2017, la richiesta di altri dati tecnici di cui alla tabella F da parte del venditore, riferita ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di informazioni o nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica, richieda in via eccezionale, un sopraluogo, il distributore ne dà comunicazione motivata al venditore e provvede a riclassificare la richiesta come altri dati tecnici complessi.”;

iii. all’articolo 56bis, comma 56bis.1, la tabella F è sostituita dalla seguente:

**Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologi a livello	Livello dal 1° gennaio 2017	Livello dal 1° luglio 2017	Livello dal 1° gennaio 2018	Livello dal 1° gennaio 2019
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	15 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	n.a.	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

- iv. all'articolo 62, comma 62.4 dopo la lettera f) sono inserite le seguenti lettere g) ed h)
- g) la tipologia della richiesta (M01, M02, M02C);
  - h) per le tipologie di richieste M01 ed M02 se la richiesta è stata effettuata sulla base di un reclamo o di un richiesta di informazione telefonica;
3. di apportare le seguenti modifiche al TIQV:
- i. all'articolo 16 dopo il comma 16.3 è aggiunto il seguente comma 16.4:  
“la richiesta di dati tecnici al distributore può riguardare anche un reclamo o una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica. Tale richiesta va inoltrata con le modalità previste dalla regolazione vigente in tema di standard di comunicazione e corredata di tutti i dati obbligatori previsti dalla medesima regolazione”;
4. di pubblicare il presente provvedimento e il testo aggiornato del TIQE, della RQDG e del TIQV come risultanti dalle modifiche di cui ai precedenti punti da 1 a 3 nel sito internet dell'Autorità, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

28 dicembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*