



## **DETERMINAZIONE DACU/DMRT N. 02/2020**

DIFFERIMENTO DEI TERMINI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE PER LA COMUNICAZIONE DEI DATI DI CUI AGLI ARTICOLI 30, 32, 36 DEL TIQV E 19 DEL TIRV

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI E IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI RETAIL E TUTELE DEI CONSUMATORI DI ENERGIA DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

#### **Visti:**

- la legge 14 novembr02e 1995, n. 481 come successivamente modificata e integrata;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) approvato con la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM, come successivamente modificato ed integrato dalle deliberazioni 795/2016/R/com, 593/2017/R/com, 39/2018/R/com, 416/2018/R/com, 569/2018/R/com e 623/2018/R/com (di seguito: TIQV);
- la deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com e, in particolare, l'allegato A come successivamente integrato dalle deliberazioni 543/2017/R/com e 684/2018/R/com "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria" (di seguito: TIRV);
- la deliberazione 12 marzo 2020, 59/2020/R/com recante "Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da COVID-19" (di seguito: delibera 59/2020/R/com).

#### **Considerato che:**

- la regolazione in vigore per la qualità commerciale della vendita dispone che, ai fini di una valutazione complessiva del fenomeno dei reclami, delle richieste di informazioni, delle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione e ai fini della redazione del "Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie", tutti i venditori devono comunicare annualmente i dati ai sensi dell'articolo 36 del TIQV;
- ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi telefonici, nonché della redazione del Rapporto annuale in materia, i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in

bassa tensione e bassa pressione devono comunicare semestralmente i dati ai sensi degli articoli 30 e 32 del TIQV;

- l'articolo 36 del TIQV prevede che la comunicazione dei dati di qualità commerciale della vendita da parte di tutti i venditori avvenga entro il 28 febbraio di ciascun anno e che, per motivi di calendario, per quest'anno la suddetta scadenza era fissata al 2 marzo 2020;
- gli articoli 30 e 32 del TIQV prevede che la comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e bassa pressione relativamente al secondo semestre 2019 avvenga entro il 28 febbraio di ciascun anno e che, per motivi di calendario, per quest'anno la scadenza era fissata al 2 marzo 2020;
- l'articolo 19 del TIRV prevede che ogni venditore che ha volontariamente aderito alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV comunichi all'Autorità il numero dei contratti conclusi in ciascun mese e il numero di reclami di clienti finali che contestano un contratto o una attivazione con riferimento alle misure preventive, ricevuti in ciascun mese in relazione ai quali ha accolto o rigettato il reclamo medesimo;
- la determinazione 15 settembre 2017, DMRT/TCC/13/2017, recante "Istruzioni operative relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale", approvando le schede tecniche relative ai dati di cui all'articolo 19 del TIRV, ha previsto che la comunicazione dei dati medesimi avvenga entro il 28 febbraio 2018 e con successiva cadenza annuale;
- ai fini della semplificazione degli obblighi di comunicazione in capo agli operatori, le schede TIRV sono state inserite sin dal 2017 all'interno della raccolta dati qualità commerciale della vendita.

**Considerato inoltre che:**

- con comunicazione interassociativa alcune Associazioni rappresentative dei venditori hanno chiesto una proroga della scadenza per l'invio dei dati delle raccolte con scadenza 2 marzo 2020 richiedendone la proroga al 16 marzo 2020 e che tale proroga è stata concessa;
- la delibera 59/2020/R/com, ha differito i termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici di imminente scadenza ed ha adottato le prime disposizioni in materia di qualità, alla luce delle misure disposte dalle Autorità competenti, centrali e territoriali, per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- in particolare, ai sensi del combinato disposto dall'articolo 4, comma 4.1, lettera c) e lettera e) della delibera 59/2020/R/com i termini degli obblighi informativi relativi alla qualità commerciale della vendita e alla qualità dei servizi telefonici di cui al TIQV sono stati prorogati fino a date successive al 3 aprile 2020, da definirsi con successivi provvedimenti delle Direzioni competenti dell'Autorità.

**Ritenuto opportuno:**

- differire al 30 giugno 2020 i termini previsti dagli articoli 30, 32, 36 del TIQV per l'invio dei dati di qualità commerciale della vendita e di qualità dei servizi telefonici e quelli previsti dal punto 4, lettera a), della determinazione DMRT/TCC/13/2017 per l'invio dei dati di monitoraggio dei contratti e delle attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, al fine di tener conto delle criticità connesse alle misure restrittive introdotte a livello nazionale ai fini del contrasto e del contenimento del diffondersi del virus COVID-19

**DETERMINA**

**Articolo 1**

*Differimento dei termini per la comunicazione dei dati relativi all'anno 2019  
di cui al TIQV e al TIRV*

1. I termini di cui agli articoli 30, 32 e 36 del TIQV per la comunicazione dei dati di qualità commerciale della vendita e dei dati di qualità dei servizi telefonici relativi all'anno 2019 e i termini di cui al punto 4, lettera a), della determinazione DMRT/TCC/13/2017 per la comunicazione dei dati di monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale relativi allo stesso anno sono differiti al 30 giugno 2020, fatte salvi eventuali ulteriori differimenti si rendessero necessari in relazione all'evoluzione dell'emergenza sanitaria correlata al virus COVID-19;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

*I Direttori*

Roberto Malaman      Marta Chicca

Milano, 01 aprile 2020