

Deliberazione 23 dicembre 2008 – ARG/elt 201/08

Modifiche ed integrazioni alla Parte II dell'allegato A alla deliberazione del 19 dicembre 2007 n. 333/07 recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011"

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 23 dicembre 2008

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) e in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 (di seguito: deliberazione n. 209/06);
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 30/08;
- la deliberazione dell'Autorità 27 maggio 2008, ARG/elt 66/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 66/08);
- la deliberazione dell'Autorità 6 agosto 2008, ARG/elt 119/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 119/08);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2008, ARG/com 199/08, recante modifiche e integrazioni al TIQV (di seguito: deliberazione ARG/com 199/08);
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas" (di seguito: primo documento di consultazione);

- il documento per la consultazione 18 novembre 2008, DCO 35/08, intitolato “Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: secondo documento di consultazione);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento di consultazione.

Considerato che:

- l’articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 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 n. 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;
- nel corso del procedimento avviato con la deliberazione n. 209/06 per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi elettrici è stato ritenuto dall’Autorità (come evidenziato nella deliberazione n. 333/07) di procedere nel corso del 2008 a integrare le disposizioni in materia di qualità del servizio di vendita per i settori dell’energia elettrica e del gas, previa ulteriore consultazione congiunta con il settore gas, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti;
- con la deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 l’Autorità ha emanato il TIQV, avviando un processo di riassetto della regolazione in tema di qualità commerciale che prevede da una parte la regolazione settoriale delle prestazioni di qualità commerciale richieste dai clienti, per il tramite dei venditori, e, dall’altra, raccoglie nel TIQV la regolazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste di rettifica della fatturazione che i clienti finali possono rivolgere ai venditori, nonché la disciplina già emanata in tema di servizi telefonici con la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07;
- con la deliberazione ARG/com 199/08 l’Autorità ha completato la regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, apportando modifiche e integrazioni al TIQV tenendo conto delle osservazioni ricevute a seguito della pubblicazione del secondo documento di consultazione;

- con il secondo documento di consultazione sono state formulate proposte per completare tale processo di riassetto della regolazione in tema di qualità commerciale; in particolare, l'introduzione di nuovi standard specifici introdotti con il TIQV in capo ai venditori rende necessario inserire alcune modifiche ed integrazioni nelle regolazioni della qualità dei servizi di distribuzione e misura (rispettivamente per il settore elettrico nella Parte II dell'Allegato A alla deliberazione n. 333/07 e per il settore gas nelle Sezioni I e III dell'Allegato A alla deliberazione ARG/gas 120/08);
- in particolare, allo scopo di assicurare certezza nei tempi di risposta del distributore nei casi in cui il venditore richieda dati tecnici o letture dei dati di consumo (di cui non sia già in possesso) necessari per rispondere ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale, l'Autorità ha proposto, nel secondo documento per la consultazione, di:
 - a. allineare le definizioni utilizzate in materia di gestione dei reclami a quelle introdotte con il TIQV;
 - b. introdurre nuovi standard specifici in capo ai distributori nel caso di richieste dei venditori necessarie ad assicurare la risposta ai reclami;
 - c. differenziare i nuovi standard specifici in capo ai distributori a seconda che la richiesta del venditore richieda o meno una lettura "fuori ciclo" e, in quest'ultimo caso, che si tratti di un cliente già dotato di misuratore teletto o meno;
 - d. prevedere un indennizzo automatico di 20 euro a favore dei venditori qualora il distributore non rispetti i suddetti nuovi standard specifici per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi;
 - e. fissare la decorrenza dei suddetti nuovi standard specifici e indennizzi automatici dal 1° luglio 2009;
 - f. mantenere la regolazione attuale (che non prevede né standard specifici né indennizzi automatici) per i reclami direttamente indirizzati dal cliente finale al distributore;
- le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale e di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni (di seguito: operatori) hanno in generale evidenziato consenso verso le proposte dell'Autorità in tema di adeguamento della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura in materia di gestione dei reclami, segnalando al contempo alcuni aspetti critici; in particolare:
 - a. pur condividendo il principio generale che porta alla distinzione dei tempi di risposta del distributore alle richieste del venditore a seconda del tipo di dato richiesto dallo stesso venditore, molti operatori hanno evidenziato che la differenziazione dello standard specifico del distributore di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore per rispondere a un reclamo scritto da parte del cliente finale debba essere ridotta a due casi: "dati tecnici con lettura" e "altri dati tecnici", senza distinguere in base alla condizione di teleleggibilità (o telegestibilità) del contatore del cliente, in quanto tale distinzione, se introdotta, comporterebbe scarsa trasparenza nei confronti del venditore che, avendo a disposizione solo l'informazione relativa alla telegestibilità del contatore, non conoscerebbe, nel caso di

- standard differenti, quello applicabile a priori con il rischio di possibili contenziosi con il distributore;
- b. alcuni operatori hanno proposto di prevedere un periodo transitorio durante il quale le imprese distributrici siano tenute al rispetto dei nuovi standard specifici senza tuttavia l'obbligo di corresponsione degli indennizzi automatici, nonché di fissare i nuovi standard specifici a 10 e 20 giorni lavorativi rispettivamente per la messa a disposizione dei dati di misura rilevati con misuratori telegestiti e dei dati rilevati senza misuratori telegestiti;
 - c. alcuni operatori hanno richiesto di prevedere che la richiesta inerente i dati tecnici necessari per rispondere al cliente finale, formulata dal venditore al distributore, comprenda in allegato copia della richiesta del cliente, e che anche i reclami inviati direttamente dal cliente finale al distributore contengano i dati minimi individuati all'articolo 9, comma 9.3, del TIQV;
 - d. alcuni operatori hanno segnalato che la definizione di "dati tecnici" proposta nel secondo documento per la consultazione fa riferimento a informazioni e/o dati in "esclusivo" possesso del distributore e che da ciò potrebbe derivare l'interpretazione per cui il distributore sarebbe tenuto a fornire, nei tempi e nelle modalità previste, solo le informazioni di cui il venditore non sia già direttamente in possesso;
 - e. alcuni operatori hanno richiesto di chiarire come debbano essere trattati i reclami inviati dal cliente con stessa lettera sia al distributore che al venditore;
 - f. un operatore ha segnalato che sarebbe utile mantenere a favore del cliente la possibilità di rivolgere direttamente al distributore richieste di informazioni scritte per le quali l'intermediazione del venditore non solo non aggiunge valore, ma determina un allungamento dei tempi e quindi una diminuzione della qualità del servizio; ciò vale in particolare per le richieste di informazioni di tipo strettamente tecnico (es. la richiesta dei valori delle correnti di guasto a terra o di corto circuito in certi punti della rete elettrica, ecc.);
 - g. alcuni operatori hanno lamentato che le nuove disposizioni possano comportare l'insorgenza e l'onerosità di eventuali nuovi costi per i distributori, che dovrebbero trovare copertura (in particolare in materia di letture fuori ciclo);
 - le osservazioni inviate dalle associazioni dei consumatori (di seguito: associazioni) hanno manifestato apprezzamento per le disposizioni introdotte dal TIQV ed hanno segnalato, con particolare riferimento agli adeguamenti proposti per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, che:
 - a. andrebbe introdotta una normativa con indennizzo automatico anche per i reclami scritti inviati dal consumatore direttamente al distributore, ed in particolare per quelli riferiti alle prestazioni che lo stesso deve assicurare sia prima della stipula del contratto di fornitura, sia durante la vigenza del contratto e sia per disservizi che possono arrecare danni all'integrità fisica dei cittadini;
 - b. andrebbe anche evitata una normativa differenziata per i casi in cui il venditore si rifiuta formalmente e/o di fatto di acquisire il reclamo;

- c. in tema di riconoscimento dei costi derivanti da letture fuori ciclo agli operatori, non è possibile far ricadere sul cliente finale il costo originato da un reclamo.

Ritenuto che:

- in esito al processo di definizione del TIQV sia necessario completare il riassetto della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, per gli aspetti ancora non definiti ed afferenti alle tematiche disciplinate dal TIQV in modo coerente con esso, al fine di assicurare il completo dispiegamento dell'efficacia delle nuove norme di tutela dei consumatori con i tempi previsti dalla deliberazione ARG/com 199/08;
- in particolare per il settore elettrico sia opportuno procedere a introdurre nella Parte II dell'Allegato A alla deliberazione n. 333/07 le disposizioni integrative oggetto della seconda consultazione, tenendo conto delle osservazioni ricevute dagli operatori e dalle associazioni, e in particolare:
 - a. allineare le definizioni utilizzate a quelle introdotte con il TIQV;
 - b. introdurre nuovi standard specifici in capo ai distributori per la messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dai venditori;
 - c. differenziare i nuovi standard specifici in capo ai distributori a seconda che la richiesta del venditore richieda o meno una lettura "fuori ciclo" ma senza differenziare ulteriormente a seconda che si tratti di un cliente già dotato di misuratore teleletto o meno, per tenere conto dell'osservazione condivisibile sulla scarsa trasparenza che tale ulteriore differenziazione comporterebbe;
 - d. prevedere un indennizzo automatico di 20 euro da versare ai venditori qualora il distributore non rispetti i suddetti nuovi standard specifici per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi;
 - e. fissare la decorrenza dei suddetti nuovi standard specifici ed indennizzi automatici dal 1° luglio 2009;
- sia opportuno altresì introdurre ulteriori disposizioni per tenere conto di alcune osservazioni formulate dagli operatori, e in particolare:
 - a. chiarire come debbano essere trattati i reclami inviati dal cliente con stessa lettera sia al distributore che al venditore;
 - b. chiarire che il distributore è tenuto a fornire, nei tempi e nelle modalità previste, non solo le informazioni di cui il venditore non sia già direttamente in possesso ma anche quelle di cui il venditore, pur essendone già in possesso, richieda la verifica o l'accertamento della loro correttezza e/o completezza;
- non siano da accogliere alcune osservazioni emerse dalla consultazione e, in particolare, sia opportuno:
 - a. non prevedere l'introduzione né di standard specifici né di indennizzi automatici per i reclami direttamente indirizzati dal cliente finale al distributore, dal momento che tali reclami costituiscono una frazione marginale in quanto i clienti tenderanno sempre di più ad indirizzare i reclami al proprio venditore con il quale intrattengono il rapporto contrattuale di fornitura;
 - b. non consentire un periodo transitorio durante il quale le imprese distributrici siano tenute al rispetto dei nuovi standard specifici senza tuttavia l'obbligo

di corresponsione degli indennizzi automatici, in quanto si ritiene sufficiente il periodo di 6 mesi tra l'emanazione del presente provvedimento e la data di decorrenza delle nuove disposizioni integrative, ai fini della corretta implementazione delle stesse

DELIBERA

1. di introdurre con decorrenza dal 1° gennaio 2009 la seguente integrazione all'Allegato A della deliberazione n. 333/07, "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011", Parte II, Regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, come successivamente modificata dalle deliberazioni 27 dicembre 2007, n. 341/07, ARG/elt 66/08, ARG/elt 119/08 e ARG/gas 120/08:
 - a. all'articolo 100 è aggiunto il seguente comma:

"100.4 Per l'anno 2009 il termine di 2 giorni lavorativi di cui all'articolo 60, comma 60.5, è elevato a 3 giorni lavorativi.";
2. di introdurre con decorrenza dal 1° luglio 2009 le seguenti integrazioni e modifiche all'Allegato A della deliberazione n. 333/07, "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011", Parte II, Regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, come successivamente modificata dalle deliberazioni 27 dicembre 2007, n. 341/07, ARG/elt 66/08, ARG/elt 119/08 e ARG/gas 120/08:
 - a. all'articolo 59, sono inserite le seguenti definizioni:
 - "data di messa a disposizione" 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 dell' esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell' esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - "data di ricevimento" è:
 - per le richieste e le conferme scritte 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 dell' esercente;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- b. all’articolo 59, le definizioni di “reclamo scritto”, “richiesta scritta di informazioni” e “richiesta scritta di rettifica di fatturazione” sono sostituite con le seguenti le definizioni :
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il distributore ed il richiedente;
 - “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico non collegabile ad un disservizio percepito;
 - “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;
- c. all’articolo 61, comma 61.1, è aggiunto il seguente indicatore di qualità:
- tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;
- d. all’articolo 61 è soppresso il comma 61.2;
- e. l’articolo 69 è sostituito dal seguente:

“Articolo 69

Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

- 69.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all’impresa distributrice e la data di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti al venditore. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e può 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.
- 69.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesta l’impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, l’impresa distributrice è tenuta 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. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.”;
- f. all’articolo 72 il comma 72.1 è sostituito dal seguente comma:

- “72.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura e la data di messa a disposizione della risposta motivata al richiedente.”;
- g. all’articolo 72 è aggiunto il seguente comma 72.4:
- “72.4 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia al proprio distributore. In tali casi la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.”;
- h. all’articolo 77, è aggiunto il seguente comma:
- “77.2 I livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono fissati in tabella 18.”;
- i. all’articolo 80, il comma 80.1, è sostituito dal seguente comma:
- “80.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’articolo 77, comma 77.1, l’indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l’obbligo di trasferire l’indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.”;
- j. all’articolo 80 è aggiunto il seguente comma:
- “80.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’articolo 77, comma 2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.”;
- k. all’articolo 82, il comma 82.2 è sostituito dal seguente comma:
- “82.2 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ha richiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall’articolo 79, comma 79.1 lettera c), l’indennizzo automatico ricevuto dal distributore di cui all’articolo 80, comma 80.1, 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.”;
- l. all’articolo 83 è aggiunto il seguente comma:
- “83.7 Il venditore registra altresì la data di ricevimento da parte del distributore dell’elenco dei clienti ai quali spetta l’indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di cui all’articolo 77, comma 1, nonché l’ammontare degli indennizzi da corrispondere a ciascuno dei clienti finali interessati.”;

m. dopo la tabella 17 è aggiunta la seguente tabella:

Tabella 18 – Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In casi di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

3. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell’Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione;
4. di pubblicare a far data dal 1° luglio 2009 sul sito internet dell’Autorità il “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011”, Allegato A alla deliberazione n. 333/07, come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento.

23 dicembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis