

**Allegato A**

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

**In vigore dal 1 gennaio 2026**

# Sommario

<b>PARTE I DISPOSIZIONI GENERALI.....</b>	<b>4</b>
<b>Titolo I – Definizioni e ambito di applicazione .....</b>	<b>4</b>
<i>Articolo 1 Definizioni.....</i>	<i>4</i>
<i>Articolo 2 Ambito di applicazione.....</i>	<i>7</i>
<b>PARTE II QUALITÀ COMMERCIALE.....</b>	<b>9</b>
<b>Titolo I - Indicatori di qualità commerciale.....</b>	<b>9</b>
<i>Articolo 3 Indicatori di qualità commerciale della vendita .....</i>	<i>9</i>
<i>Articolo 4 Tempo di risposta motivata a reclami scritti.....</i>	<i>9</i>
<i>Articolo 5 Tempo di rettifica di fatturazione.....</i>	<i>9</i>
<i>Articolo 6 Tempo di rettifica di doppia fatturazione.....</i>	<i>9</i>
<i>Articolo 7 Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.....</i>	<i>10</i>
<b>Titolo II – Comunicazioni tra clienti e venditori .....</b>	<b>10</b>
<i>Articolo 8 Presentazione dei reclami scritti .....</i>	<i>10</i>
<i>Articolo 9 Funzionalità dei servizi online .....</i>	<i>11</i>
<i>Articolo 10 Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni .....</i>	<i>11</i>
<i>Articolo 11 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti .....</i>	<i>12</i>
<i>Articolo 12 Contenuti minimi della risposta a richieste scritte di informazioni .....</i>	<i>13</i>
<i>Articolo 13 Reclami scritti multipli.....</i>	<i>13</i>
<i>Articolo 14 Trattamento dei reclami scritti per doppia fatturazione.....</i>	<i>14</i>
<b>Titolo III – Standard specifici e generali di qualità commerciale .....</b>	<b>14</b>
<i>Articolo 15 Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita .....</i>	<i>14</i>
<i>Articolo 16 Comunicazioni tra venditori e distributori e obblighi di tempestività .....</i>	<i>15</i>
<i>Articolo 17 Standard specifici ulteriori.....</i>	<i>16</i>
<b>Titolo IV – Indennizzi automatici .....</b>	<b>16</b>
<i>Articolo 18 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità .....</i>	<i>16</i>
<i>Articolo 19 Casi di indennizzo automatico.....</i>	<i>17</i>
<i>Articolo 20 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico .....</i>	<i>17</i>
<i>Articolo 21 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....</i>	<i>17</i>
<b>PARTE III QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI .....</b>	<b>18</b>
<b>Titolo I – Obblighi generali di servizio .....</b>	<b>18</b>
<i>Articolo 22 Obblighi relativi ai servizi telefonici commerciali .....</i>	<i>18</i>
<i>Articolo 23 Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico.....</i>	<i>18</i>
<b>Titolo II – Indicatori e standard di qualità dei call center.....</b>	<b>19</b>
<i>Articolo 24 Indicatori di qualità dei call center .....</i>	<i>19</i>
<i>Articolo 25 Accessibilità al servizio .....</i>	<i>19</i>
<i>Articolo 26 Tempo medio di attesa.....</i>	<i>19</i>
<i>Articolo 27 Livello di servizio.....</i>	<i>20</i>
<i>Articolo 28 Standard generali di qualità dei call center.....</i>	<i>20</i>
<b>Titolo III – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei call center.....</b>	<b>20</b>
<i>Articolo 29 Obblighi di registrazione .....</i>	<i>20</i>
<i>Articolo 30 Obblighi di comunicazione .....</i>	<i>21</i>
<b>Titolo IV – Indagine di soddisfazione relativa ai call center .....</b>	<b>21</b>
<i>Articolo 31 Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center .....</i>	<i>21</i>
<b>Titolo V – Monitoraggio della qualità dei call center .....</b>	<b>22</b>
<i>Articolo 32 Informazioni ulteriori sui servizi di call center .....</i>	<i>22</i>
<i>Articolo 33 Pubblicazione dei dati sulla qualità dei servizi telefonici.....</i>	<i>23</i>
<b>PARTE IV REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI .....</b>	<b>24</b>
<b>Titolo I – Obblighi di registrazione.....</b>	<b>24</b>
<i>Articolo 34 Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale .....</i>	<i>24</i>
<i>Articolo 35 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati .....</i>	<i>25</i>

<b>Titolo II – Obblighi di comunicazione .....</b>	<b>25</b>
<i>Articolo 36 Comunicazione di informazioni e dati di qualità commerciale.....</i>	<i>25</i>
<i>Articolo 37 Pubblicazione da parte dei venditori.....</i>	<i>26</i>
<i>Articolo 38 Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami scritti.....</i>	<i>26</i>
<i>Articolo 39 Pubblicazione dei dati sulla qualità commerciale .....</i>	<i>27</i>
<b>PARTE V VERIFICA DEI DATI.....</b>	<b>28</b>
<b>Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati .....</b>	<b>28</b>
<i>Articolo 40 Tipologia di controlli.....</i>	<i>28</i>
<i>Articolo 41 Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità .....</i>	<i>28</i>
<b>Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità.....</b>	<b>29</b>
<i>Articolo 42 Validazione dei dati.....</i>	<i>29</i>
<i>Articolo 43 Criteri di conformità dei dati validi.....</i>	<i>29</i>
<i>Articolo 44 Verifica di corrispondenza .....</i>	<i>30</i>
<i>Articolo 45 Verifica di completezza .....</i>	<i>30</i>
<i>Articolo 46 Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico .....</i>	<i>30</i>
<i>Articolo 47 Verifica di documentabilità delle cause.....</i>	<i>30</i>
<i>Articolo 48 Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta.....</i>	<i>31</i>
<b>Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi.....</b>	<b>31</b>
<i>Articolo 49 Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato .....</i>	<i>31</i>
<b>Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi .....</b>	<b>32</b>
<i>Articolo 50 Penalità per dati stimati non validi e non conformi .....</i>	<i>32</i>
<i>Articolo 51 Penalità per dati stimati non validi o non conformi in caso di ulteriore controllo .....</i>	<i>32</i>

# PARTE I

## DISPOSIZIONI GENERALI

### Titolo I – Definizioni e ambito di applicazione

#### Articolo 1

##### *Definizioni*

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

- **albero fonico** o IVR (*Interactive voice response*) 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;
- **area personale** è uno spazio privato nell'ambito dei servizi *online* eventualmente reso disponibile ai propri clienti finali dal venditore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale il cliente stesso può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
- **assistente vocale** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste del cliente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del venditore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente di cui alla legge n. 481/95;
- **bolletta di chiusura** è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente;
- **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 con l'assistente vocale o, se precedente, la fine della chiamata;
- **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **cliente finale** è il soggetto che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
- **cliente multisito** è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 vettore, 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, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
  - 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 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 per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere a un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente finale per telefono, o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica;
- **Glossario** sono gli Allegati A e B alla deliberazione 13 maggio 2025, 204/2025/R/com ovvero, per i soli clienti finali serviti in maggior tutela, l'Allegato A alla deliberazione 30 aprile 2015, 200/2015/R/com, come successivamente modificati e integrati;
- **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;
- **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 delegato o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui il cliente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale;
- **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 a un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'Utente del sistema indennitario entrante o all'eventuale controparte commerciale entrante, ai sensi del TISIND e avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>;
- **Scheda sintetica** è la scheda di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale;
- **servizi on line** sono servizi erogati dai venditori tramite il proprio sito internet o tramite applicazioni per dispositivi informatici;
- **Servizio Conciliazione** è l'Organismo ADR per la risoluzione alternativa delle controversie istituito dall'Autorità, di cui al TICO;
- **servizio telefonico commerciale** è il servizio telefonico che permette al cliente finale di mettersi in contatto con il 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;
- **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** è la classificazione del cliente finale in base alle caratteristiche della fornitura di energia elettrica o di gas naturale; sono previste le seguenti tipologie di cliente:
  - cliente di energia elettrica domestico;
  - cliente di energia elettrica non domestico;
  - cliente di gas naturale domestico;
  - condominio con uso domestico di gas naturale;
  - attività di servizio pubblico, gas naturale;
  - cliente di gas naturale per usi diversi;
  - cliente di energia elettrica e di gas naturale con unico contratto (*dual fuel*);
  - cliente multisito;
- **tipologia di fornitura** è la tipologia di condizioni economiche e contrattuali applicate al cliente; sono previste le seguenti tipologie di fornitura:
  - clienti finali in regimi di tutela, definiti come i clienti finali di energia elettrica ai quali sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela e i clienti finali di gas naturale ai quali sono applicate le condizioni di vendita del servizio di tutela della vulnerabilità di cui, rispettivamente, al TIV e al TIVG;
  - clienti finali del servizio a tutele gradualistiche per i clienti domestici non vulnerabili, definiti come i clienti finali ai quali sono applicate le condizioni di cui al Titolo 3, Sezione 3, del TIV;
  - clienti finali del servizio a tutele gradualistiche per le microimprese, definiti come i clienti ai quali sono applicate le condizioni di cui al Titolo 3, Sezione 2, del TIV;
  - clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti in regimi di tutela, dai clienti in regime di salvaguardia, dai clienti del servizio a tutele gradualistiche per le piccole imprese ovvero per le microimprese ovvero per i clienti domestici non vulnerabili o dai clienti serviti dal fornitore di gas di ultima istanza o dal servizio di *default*;
- **venditore** è la controparte contrattuale del cliente finale.

--\*--

- **Bolletta 2.0** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com come successivamente modificato e integrato;
- **Bolletta dei clienti finali di energia** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 23 luglio 2024, 315/2024/R/com come successivamente modificato e integrato;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come

successivamente modificato e integrato;

- **Codice di condotta commerciale** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 368/2018/R/com come successivamente modificato e integrato;
- **deliberazione 99/2012/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel come successivamente modificata e integrata;
- **GDPR** è il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- **legge 481/95** è la legge 14 novembre 1995, n. 481 come successivamente modificata e integrata;
- **RQDG** è la vigente Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas;
- **TICO** è il vigente Testo integrato Conciliazione;
- **TIF** è il vigente Testo Integrato Fatturazione;
- **TIQC** è il vigente Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica;
- **TIQD** è il vigente Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica;
- **TIQV** è il presente provvedimento;
- **TISIND** è il vigente Testo integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
- **TIV** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza;
- **TIVG** è il vigente Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

## **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 ai quali siano riconducibili esclusivamente punti di prelievo alimentati in bassa tensione, esclusa l'illuminazione pubblica e il servizio di salvaguardia, e ai clienti finali di gas naturale con consumi complessivamente non superiori a 200.000 Sm<sup>3</sup>/anno, escluso il servizio di *default*.
- 2.2 I venditori applicano le disposizioni del presente TIQV ai clienti finali del servizio a tutele graduali per le piccole imprese di cui al Titolo 3, Sezione 1 del TIV a partire dal 1° aprile 2027 e ai clienti finali del servizio fornitura di ultima istanza gas di cui al Titolo 4, Sezione 1 del TIVG a partire dal 1° ottobre 2027. Gli obblighi di comunicazione dei dati di cui al Titolo II della Parte IV del presente TIQV relativi ai suddetti clienti si applicano a partire dai dati riferiti all'anno 2027.
- 2.3 I venditori applicano le disposizioni di cui all'articolo 9 a partire dal 1° luglio 2026.
- 2.4 L'obbligo di cui all'articolo 22, comma 22.1, lettera d), non si applica ai 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. Tali venditori:

- applicano le disposizioni di cui all'articolo 22, comma 22.1, lettera a), lettera b) e lettera c) e comma 22.2, e le disposizioni di cui all'articolo 23, con decorrenza dal 1° luglio 2026;
- nel caso in cui si dotino volontariamente di call center, sono tenuti a rispettare gli obblighi di cui alla Parte III, ove applicabili.



## **PARTE II**

### **QUALITÀ COMMERCIALE**

#### **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.

##### **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 medesimo cliente da parte del venditore della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.
- 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 11.

##### **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 del reclamo scritto inviato dal cliente finale che comporta la rettifica di una bolletta già pagata, o per la quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura o della regolazione, 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 fini 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 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 del reclamo scritto inviato dal cliente che comporta la rettifica di una bolletta che include consumi

relativi a 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 delle somme 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 chiusura; in tal caso, ai fini 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 chiusura, o nel caso in cui la bolletta di chiusura sia già stata emessa, 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 informazioni 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 scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.

## **Titolo II – Comunicazioni tra clienti e venditori**

## **Articolo 8**

### *Presentazione dei reclami scritti*

- 8.1 Il venditore riporta in ogni bolletta i recapiti per le richieste di informazioni e i recapiti per la presentazione di reclami scritti, indicando almeno un recapito telefonico, un recapito postale e una modalità telematica, e pubblica sul proprio sito internet, nella pagina dedicata ai canali di contatto con accesso diretto dalla *homepage*, tutti i recapiti per la presentazione di richieste di informazioni e di reclami scritti, dando adeguata evidenza ai canali e agli strumenti di comunicazione dedicati ai clienti finali con disabilità. Il venditore è tenuto a far pervenire a uno di detti recapiti le comunicazioni scritte che vengano erroneamente inviate dal cliente finale a un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto degli standard di cui all'articolo 15, il venditore computa il tempo di risposta a partire dalla data di ricevimento della comunicazione a uno dei recapiti dedicati.
- 8.2 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, nella pagina dedicata ai canali di contatto di cui al precedente comma 8.1, in modalità scaricabile e stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale, che deve contenere almeno i seguenti campi:
- a) i recapiti ai quali inviare il reclamo;
  - b) i dati identificativi del cliente finale e della fornitura:
    - il nome e il cognome, o la ragione sociale;
    - il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
    - l'indirizzo di fornitura;
    - il codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non

disponibile, il codice cliente, specificando dove tali codici sono reperibili in bolletta;

- c) il recapito al quale il cliente finale intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione;
- d) la classificazione per argomenti (1° livello) di cui alla tabella A sotto riportata, in modo che il cliente finale possa indicare l'argomento del proprio reclamo;
- e) una breve descrizione dei fatti contestati.

8.3 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 dati che consentono di identificare univocamente il medesimo cliente, la fornitura e il recapito al quale il cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione.

## **Articolo 9**

### *Funzionalità dei servizi online*

- 9.1 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, nella pagina dedicata ai canali di contatto di cui all'articolo 8, comma 8.1, una funzionalità che consente al cliente finale di inviare, senza necessità di registrazione, un reclamo scritto mediante la compilazione di un modulo *online* con le informazioni minime di cui all'articolo 8, comma 8.2, o di inviare una richiesta scritta di informazioni, e che consente al cliente stesso di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia della comunicazione così inviata che attesti la data di invio e il codice pratica.
- 9.2 Il venditore rende disponibile nell'area personale eventualmente resa disponibile al proprio cliente finale una funzionalità che consente di inviare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni selezionando in modalità semplificata la fornitura o le forniture alle quali la comunicazione si riferisce, e che consenta al cliente stesso di scaricare sul proprio dispositivo una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice pratica.
- 9.3 In seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a 6 mesi decorrenti dal mese successivo a quello di emissione della bolletta di chiusura, il venditore mantiene attiva per il cliente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità di cui al precedente comma 9.2. e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal venditore e all'archivio delle notifiche.

## **Articolo 10**

### *Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni*

- 10.1 Il venditore classifica i reclami scritti e le richieste scritte di informazione scritte secondo le categorie di cui alla tabella A sotto riportata. A tal fine il venditore non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal cliente finale.
- 10.2 Il venditore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una comunicazione scritta inviata da un cliente finale, classificandola come reclamo in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo ovvero una richiesta di informazioni. La classificazione come reclamo deve essere precedente e indipendente rispetto a qualunque valutazione relativa alla fondatezza o infondatezza della lamentela espressa dal cliente finale.
- 10.3 Il venditore classifica come reclamo scritto la comunicazione scritta inviata da un cliente finale che contenga, in aggiunta a una richiesta di informazioni sull'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$ , una lamentela relativa alla fornitura

erogata dallo stesso venditore. In tal caso, la risposta del venditore contiene anche le informazioni sull'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2 della deliberazione 99/2012/R/eel come successivamente modificata e integrata.

- 10.4 Il venditore classifica come richiesta scritta di informazioni il reclamo scritto relativo a una o più forniture non identificabili univocamente in base alle informazioni disponibili; in tal caso la risposta scritta invita il cliente finale a reinoltrare il reclamo e indica le informazioni necessarie al venditore per poter fornire una risposta.
- 10.5 Ai fini della classificazione, i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta di informazioni, non sono considerati qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente TIQV, e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dal cliente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del venditore.

## Articolo 11

### *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti*

- 11.1 Il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario.
- 11.2 La risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:
- a) *Il Suo reclamo*, che riepiloga il problema segnalato dal cliente finale;
  - b) *Le nostre verifiche*, nella quale il venditore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dal cliente finale, indica le verifiche svolte, anche presso soggetti terzi, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;
  - c) *Le nostre conclusioni*, nella quale il venditore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:
    - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure
    - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;
  - d) *I Suoi diritti*, nella quale il venditore indica:
    - qualora sia dovuto al cliente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
    - i recapiti ai quali il cliente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
    - le azioni che il cliente finale può intraprendere se ritiene insoddisfatto la risposta, rinviando alla sezione della bolletta e alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure.
- 11.3 La risposta motivata ai reclami relativi agli importi fatturati riporta in allegato, oltre a quanto previsto dal precedente comma 11.2, lettera b):
- a) gli *Elementi di dettaglio* della bolletta, come previsto dall'articolo 12 della Bolletta dei clienti finali di energia e dall'articolo 12 della Bolletta 2.0;
  - b) in caso di clienti finali del mercato libero, copia della Scheda sintetica dell'offerta, redatta in ottemperanza al Codice di condotta commerciale, nonché, qualora siano intervenute variazioni unilaterali, evoluzioni

automatiche o rinnovi con modifica delle condizioni economiche applicate, copia delle relative comunicazioni di preavviso inviate al cliente finale ai sensi del medesimo Codice di condotta commerciale.

- 11.4 Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il venditore è tenuto a dettagliare nella risposta scritta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 11.2, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire al cliente finale la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta motivata, il venditore è tenuto a esplicitare le informazioni necessarie per risolvere l'eventuale controversia, indicando quanto già previsto in contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera j) del Codice di condotta commerciale.

## **Articolo 12**

### *Contenuti minimi della risposta a richieste scritte di informazioni*

- 12.1 La risposta a richieste scritte di informazioni indica nell'oggetto la dicitura *Risposta alla Sua richiesta di informazioni* e indica almeno un recapito al quale il cliente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti, nonché la pagina del proprio sito internet dedicata ai canali di contatto di cui al precedente articolo 8.1.

## **Articolo 13**

### *Reclami scritti multipli*

- 13.1 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 8, comma 8.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 15 e agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV 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 15 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 8, comma 8.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV della Parte II del presente TIQV.
- 13.2 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 i quali 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 15 e agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV 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 i quali 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 finali serviti, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dei clienti finali

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 IV 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 15; 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.

#### **Articolo 14**

##### *Trattamento dei reclami scritti per doppia fatturazione*

- 14.1 Il venditore che riceve un reclamo scritto relativo alla doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto 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 effettuare la rettifica in conformità allo standard specifico di cui al successivo articolo 15, comma 15.1, con le modalità di accredito previste all'articolo 6.
- 14.2 Il venditore che riceve un reclamo scritto relativo alla doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto 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 e a provvedere all'invio della risposta motivata al cliente finale.

### **Titolo III – Standard specifici e generali di qualità commerciale**

#### **Articolo 15**

##### *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*

- 15.1 Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'Articolo 3, comma 3.1, sono definiti in tabella 1.

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per fatturazione quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

- 15.2 Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'articolo 3 comma 3.2, 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%

- 15.3 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 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 per le quali il venditore non ha rispettato il tempo massimo definito dal presente TIQV per le cause indicate all'articolo 18, comma 18.1, lettera c).

- 15.4 La grave violazione dello standard generale di qualità commerciale della vendita per uno stesso indicatore per due anni consecutivi, può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.
- 15.5 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 16

### *Comunicazioni tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*

- 16.1 Nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a:
- inviare al distributore la richiesta dei dati tecnici con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia di standard di comunicazione e corredata di tutti i dati obbligatori previsti dalla medesima regolazione;
  - richiedere i dati tecnici al distributore in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di risposta al cliente finale.
- 16.2 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:
- qualora fornisca al cliente finale risposta motivata comunque entro lo standard specifico di cui all'articolo 15, comma 15.1, trattiene l'indennizzo versato dal distributore;
  - qualora fornisca la risposta motivata al cliente finale oltre lo standard specifico di cui all'articolo 15, comma 15.1, versa al cliente medesimo l'indennizzo di

cui all'articolo 19.

- 16.3 La richiesta di dati tecnici non può riguardare dati già nella disponibilità del venditore ai sensi della regolazione o presenti in banche dati messe a disposizione dal distributore, salvo il caso in cui, in base al reclamo o alla richiesta di informazioni del cliente finale, sia necessaria una verifica di correttezza e/o completezza. In questo caso il venditore indica quali sono i dati già in suo possesso e quali sono gli elementi di criticità sollevati dal cliente finale, che rendono insufficienti tali dati ai fini della risposta motivata.
- 16.4 La richiesta di dati tecnici al distributore può riguardare anche un reclamo o una richiesta di informazioni formulati dal cliente finale 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.

### **Articolo 17**

#### *Standard specifici ulteriori*

- 17.1 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 18, comma 18.1, lettera c), il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico definito dal venditore medesimo.
- 17.2 Gli standard specifici di cui al precedente comma devono essere comunicati per iscritto al cliente finale prima della conclusione del contratto di fornitura con le modalità previste dal Codice di condotta commerciale, 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 IV – Indennizzi automatici**

### **Articolo 18**

#### *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità*

- 18.1 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;
  - c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 18.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 18.1, lettere a) e b), il venditore documenta la causa del mancato rispetto.
- 18.3 Fermo restando quanto previsto all'articolo 16, comma 16.2, il venditore, nel caso in cui il mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sia dovuto



alla tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici, può imputare la causa di mancato rispetto al distributore.

## **Articolo 19**

### *Casi di indennizzo automatico*

- 19.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'articolo 15, comma 15.1, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro.
- 19.2 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 20**

### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

- 20.1 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 17) sia riconducibile a una delle cause di cui all'articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b).
- 20.2 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD;
  - b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette;
  - c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

## **Articolo 21**

### *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

- 21.1 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta deve evidenziare un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive bollette fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 21.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica, ad eccezione dei clienti finali con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per i quali il termine è fissato in 8 mesi.
- 21.3 La causale della detrazione deve essere indicata in bolletta come *Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*.

## **PARTE III**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

#### **Titolo I – Obblighi generali di servizio**

##### **Articolo 22**

###### *Obblighi relativi ai servizi telefonici commerciali*

22.1 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 in bolletta 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 28, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2.4.

22.2 I servizi telefonici commerciali dotati di assistente vocale devono assicurare che:

- a) il cliente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo cliente;
- b) durante l'interazione con l'assistente vocale il cliente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;
- c) l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta del cliente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore.

##### **Articolo 23**

###### *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

23.1 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 22, comma 22.1:

- 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.

23.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 23.1, 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 (per esempio elettricità, gas, altri servizi).

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

### **Articolo 24**

#### *Indicatori di qualità dei call center*

- 24.1 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).
- 24.2 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 a un operatore, indipendentemente dal servizio.
- 24.3 Per le imprese che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico commerciale, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui al comma 24.1 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali del servizio elettrico e/o del servizio gas a cui si applica il presente TIQV.

### **Articolo 25**

#### *Accessibilità al servizio*

- 25.1 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.
- 25.2 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 26**

#### *Tempo medio di attesa*

- 26.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento a 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'assistente vocale, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale, o la conclusione della chiamata, in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 26.2 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 assistente vocale senza che la chiamata sia stata successivamente trasferita a un operatore;
- b) hanno parlato con un operatore a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici o dell'assistente vocale;
- c) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno terminato la chiamata prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

### **Articolo 27**

#### *Livello di servizio*

- 27.1 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 o dall'assistente vocale a un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

### **Articolo 28**

#### *Standard generali di qualità dei call center*

- 28.1 Gli standard generali di qualità dei call center per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 24, comma 24.1, sono definiti dalla tabella 3.

**Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Accessibilità al servizio	$AS \geq 95 \%$
Tempo medio di attesa	$TMA \leq 180 \text{ secondi}$
Livello di servizio	$LS \geq 85 \%$

- 28.2 La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di venditore e a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato in ciascun semestre dell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 28.3 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 29**

#### *Obblighi di registrazione*

- 29.1 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 con l'assistente vocale o, se precedente, della fine della chiamata;
  - c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore o il reindirizzamento a un operatore;
  - d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore o reindirizzamento a un operatore andata a buon fine o meno).
- 29.2 Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

### **Articolo 30**

#### *Obblighi di comunicazione*

- 30.1 Entro il 28 febbraio di ciascun anno, il venditore comunica all'Autorità con riferimento a ciascuno dei mesi dell'anno precedente:
- a) il numero di chiamate telefoniche riconducibili a clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate a 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).
- 30.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni e i dati comunicati dai venditori a fini di monitoraggio e per la pubblicazione di cui al successivo articolo 33.
- 30.3 Gli obblighi di comunicazione di cui al precedente comma 30.1 si riferiscono ai soli venditori che al 31 dicembre dell'anno di riferimento servono più di 50.000 clienti finali del servizio elettrico e/o del servizio gas nei confronti dei quali si applica il presente TIQV.

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

### **Articolo 31**

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

- 31.1 L'Autorità effettua annualmente un'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center dei venditori. Al fine di assicurare la rilevanza statistica dell'indagine, i venditori che partecipano all'indagine sono individuati con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, nella quale sono dettagliati con congruo anticipo gli obiettivi, i tempi, i criteri e la metodologia dell'indagine, i dati che dovranno essere resi disponibili all'Autorità dai venditori che partecipano all'indagine e le modalità dell'eventuale pubblicazione dei relativi esiti.
- 31.2 Ai fini dell'individuazione dei venditori tenuti ad effettuare l'indagine i venditori medesimi, entro il 28 febbraio di ciascun anno, sono tenuti a comunicare all'Autorità il numero medio giornaliero delle chiamate ricevute ai propri call center nell'anno precedente.
- 31.3 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del *call-back*, intervistando i clienti finali che hanno ottenuto una risposta dal call center. A tal fine ogni venditore che partecipa all'indagine fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti

dell'Autorità nella quale sono stabilite, tra l'altro, modalità tali da garantire il rispetto del GDPR e adeguata rappresentatività del campione di interviste, gli elenchi dei clienti finali che hanno ottenuto una risposta dal call center, corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative. I venditori sono tenuti a informare i clienti finali della comunicazione dei dati all'Autorità nelle informative sul trattamento dei dati personali rese ai sensi del GDPR.

- 31.4 In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti finali, 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.
- 31.5 I venditori che partecipano all'indagine, possono, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, partecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti finali 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.
- 31.6 Gli esiti e le informazioni rilevate dalle indagini potranno essere pubblicati annualmente sul sito dell'Autorità, anche con modalità comparative.

## **Titolo V – Monitoraggio della qualità dei call center**

### **Articolo 32**

#### *Informazioni ulteriori sui servizi di call center*

- 32.1 Ai fini del monitoraggio della qualità dei call center, i venditori comunicano, con la medesima tempistica di cui all'articolo 30, comma 30.1, anche le informazioni relative a:
- a) la facilità di navigazione dei servizi automatici, cioè il rispetto di quanto previsto dall'articolo 23, comma 23.1, 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) la disponibilità e le funzionalità dell'assistente vocale;
  - d) 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.
- 32.2 Per servizi di cui al comma 32.1, lettera b), le informazioni da comunicare da parte dei venditori riguardano la disponibilità dei seguenti servizi:
- a) possibilità del cliente finale di essere richiamato in altra fascia oraria stabilita dal venditore;
  - b) possibilità del cliente finale 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.

- 32.3 Per informazioni facoltative di cui al comma 32.1, lettera d), 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.
- 32.4 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 33**

#### *Pubblicazione dei dati sulla qualità dei servizi telefonici*

- 33.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità da ogni venditore ai sensi degli articoli 30 e 32, l'Autorità rende pubblici annualmente dati e informazioni sullo stato della qualità dei servizi telefonici, che possono comprendere, tra l'altro, informazioni individuali sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi e informazioni in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi di cui all'Articolo 32.
- 33.2 Le modalità di trasmissione delle informazioni facoltative di cui al comma 32.3, e le modalità di trattazione delle informazioni di cui all'Articolo 33, comma 33.2 lettera b) sono definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatorie Utenti dell'Autorità.

## **PARTE IV**

### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI**

#### **Titolo I – Obblighi di registrazione**

##### **Articolo 34**

##### *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- 34.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 29, 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, le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione.
- 34.2 Per ogni reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni il venditore registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
  - b) la tipologia di cliente;
  - c) la tipologia di fornitura;
  - d) i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
  - e) la data di ricevimento;
  - f) l'eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
  - g) l'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);
  - m) la classificazione in conformità alla tabella A sotto riportata.
- 34.3 Per ogni 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 rettifica ricade nei casi di doppia fatturazione di cui al precedente articolo 14, comma 14.1.
- 34.4 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 medesimo cliente;
  - 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 35**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 35.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo 36 e di 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 e 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 36**

### *Comunicazione di informazioni e dati di qualità commerciale*

- 36.1 Entro il 28 febbraio di ogni anno il venditore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al termine di ciascun mese dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi relativi all'anno precedente.
- 36.2 In relazione alle richieste di informazione, ai reclami scritti ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e alle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione, il venditore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero di:
- a) reclami o richieste di informazioni ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento, classificati in conformità alla tabella A sotto riportata;
  - b) reclami o richieste di informazioni ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, classificati in conformità alla tabella A sotto riportata;
  - c) reclami o richieste di informazioni ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, classificati in conformità alla tabella A sotto riportata, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
  - d) rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione per cui sia stato rispettato il livello specifico di qualità;
  - e) rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione per cui non sia stato rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto.
- Il venditore è tenuto altresì a comunicare:
- f) il tempo effettivo medio di risposta o di rettifica, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica 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 18, comma 18.1, lettera c).

- g) il numero dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell'anno precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata, nonché il numero delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione accertate, ma non eseguite alla data di comunicazione.
- 36.3 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.
- 36.4 L'Autorità utilizza le informazioni e i dati comunicati ai sensi dei commi precedenti a fini di monitoraggio e per la pubblicazione di cui al successivo Articolo 39.
- 36.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni e 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 37**

#### *Pubblicazione da parte dei venditori*

- 37.1 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, agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clienti finali, nonché al grado di rispetto di tali standard e al tempo effettivo medio di risposta ai reclami, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

### **Articolo 38**

#### *Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami scritti*

- 38.1 L'Autorità effettua annualmente un'indagine di soddisfazione dei clienti finali che hanno ricevuto una risposta a un reclamo scritto da parte di un venditore. Al fine di assicurare la rilevanza statistica dell'indagine, i venditori che partecipano all'indagine sono individuati con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità, nella quale sono dettagliati con congruo anticipo gli obiettivi, i tempi, i criteri e la metodologia dell'indagine, i dati che dovranno essere resi disponibili all'Autorità dai venditori che partecipano all'indagine e le modalità dell'eventuale pubblicazione dei relativi esiti.
- 38.2 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del *call-back*, intervistando i clienti finali che dalle registrazioni del venditore risultano essere destinatari di una risposta a un loro reclamo. A tal fine ogni venditore che partecipa all'indagine fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità nella quale sono stabilite, tra l'altro, modalità tali da garantire il rispetto del GDPR e adeguata rappresentatività del campione di interviste, gli elenchi dei clienti finali destinatari di una risposta scritta corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative. I venditori sono tenuti a informare i clienti finali della comunicazione dei dati all'Autorità nelle informative sul trattamento dei dati personali rese ai sensi del GDPR.
- 38.3 In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti finali, 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 nell'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

- 38.4 Gli esiti e le informazioni rilevate dalle indagini potranno essere pubblicati annualmente sul sito dell'Autorità, anche con modalità comparative.

### **Articolo 39**

#### *Pubblicazione dei dati sulla qualità commerciale*

- 39.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità da ogni venditore, ai sensi dell'articolo 36, l'Autorità rende pubblici annualmente dati e informazioni sulla qualità commerciale dei venditori, che possono comprendere, tra l'altro, informazioni sui reclami e le richieste di informazioni e sul relativo trattamento da parte dei venditori, anche prevedendo lo sviluppo di strumenti o servizi *on line* che consentano la consultazione comparativa con modalità interattive.
- 39.2 Ai fini del monitoraggio e della pubblicazione di cui all'articolo 36 comma 36.4, per ogni venditore vengono calcolati gli indicatori di cui alla tabella B sotto riportata.

## **PARTE V**

### **VERIFICA DEI DATI**

#### **Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati**

##### **Articolo 40**

###### *Tipologia di controlli*

- 40.1 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 IV del presente Testo integrato.
- 40.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati e informazioni comunicati dai venditori ai fini del rispetto del presente TIQV.
- 40.3 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 40.1.

##### **Articolo 41**

###### *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

- 41.1 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 rettifica di fatturazione;
  - d) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 41.2 L'Autorità comunica al venditore, tramite lettera inviata dai propri Uffici per via 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.
- 41.3 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 per via telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 41.4 In sede di controllo, il venditore fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni o reclamo scritto (di seguito: richiesta o reclamo) i campi con i dati registrati di cui all'articolo 34, commi 34.2 e 34.3. 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. In caso di controllo di più di

uno degli indicatori di qualità di cui al comma 41.1, è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di richieste/reclami di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione  $N$  la dimensione  $n$  del campione rispetta i seguenti limiti:

- per  $N \leq 400$ :  $10 \leq n \leq 20$ ;
- per  $400 < N \leq 3.000$ :  $20 \leq n \leq 30$ ;
- per  $3.000 < N \leq 10.000$ :  $20 \leq n \leq 40$ ;
- per  $N > 10.000$ :  $30 \leq n \leq 50$ .

- 41.5 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.
- 41.6 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'articolo 50 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 42**

#### *Validazione dei dati*

- 42.1 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 informazioni, copia della risposta motivata;
  - b) per le rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione, copia dei documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto.
- 42.2 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 43**

#### *Criteri di conformità dei dati validi*

- 43.1 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 18, comma 18.1, lettera c);
- d) documentabilità delle cause, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dall'articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b);
- e) esattezza del calcolo del tempo di risposta, solo se la risposta è fornita entro il tempo indicato dallo standard.
- 43.2 La richiesta o il reclamo che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata/o come non conforme.

#### **Articolo 44**

##### *Verifica di corrispondenza*

- 44.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la richiesta o il reclamo esaminata/o, la corrispondenza e la coerenza tra la comunicazione del cliente finale, i dati riportati nel relativo elenco fornito dal venditore e 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 45**

##### *Verifica di completezza*

- 45.1 Il criterio di completezza si applica ai reclami scritti.
- 45.2 La verifica di completezza accerta, per il reclamo scritto esaminato, la completezza dei dati forniti al cliente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'articolo 11 e dall'articolo 12, ove applicabile; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta al reclamo scritto risulti mancante anche di uno solo dei dati previsti dall'articolo 11 e dall'articolo 12, ove applicabile.

#### **Articolo 46**

##### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 46.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica ai reclami scritti e alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione.
- 46.2 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 19, comma 19.1, solo se a svantaggio di tale cliente;
  - b) l'importo pagato al cliente finale non è stato maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 19;
  - c) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 21, comma 21.2.

#### **Articolo 47**

##### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 47.1 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 18, comma 18.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- a) per le cause indicate dall'articolo 18, comma 18.1, lettera 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 18, comma 18.1, lettera 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 48**

##### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

- 48.1 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.
- 48.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificata/o come non conforme.
- 48.3 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 49**

##### *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

- 49.1 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 42 e 43:
- $n_1$  dati non validi;
  - $n_2$  dati non conformi.
- 49.1 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:
- $N_1$  numero delle richieste/reclami non valide/i;
  - $N_2$  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 50**

#### *Penalità per dati stimati non validi e non conformi*

- 50.1 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 ogni  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.500 (millecinquecento);
  - b) per ogni  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro 350 (trecentocinquanta).
- 50.2 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  $N_1$ .
- 50.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 50.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , e diminuiti delle franchigie di cui al comma precedente.
- 50.4 Il venditore che intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ne dà conferma all'Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 50.3, alla CSEA, secondo le modalità definite dalla CSEA medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01. Il venditore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).
- 50.5 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.

### **Articolo 51**

#### *Penalità per dati stimati non validi o non conformi in caso di ulteriore controllo*

- 51.1 L'ulteriore controllo di cui all'articolo 50, comma 50.5 è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui all'articolo 49, commi 49.1 e 49.2 per verificare gli stessi indicatori di qualità oggetto del primo controllo; qualora siano



riscontrati richieste/reclami classificati come non validi o non conformi in base a quanto disposto dall'articolo 42 e dall'articolo 43, il venditore è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l'ammontare determinato in applicazione dei commi 50.1, 50.2 e 50.3. Il venditore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).

- 51.2 Ai fini dell'ulteriore controllo, il campione è estratto con le modalità di cui al comma 41.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l'ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo.
- 51.3 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 51.1, il venditore, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 50.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità.

**Tabella A – Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni**

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<b>Contratti</b> <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
<b>Morosità e sospensione</b> <i>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).</i>	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	Altro
<b>Mercato</b> <i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i>	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
	Altro
<b>Fatturazione</b> <i>Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione
	Altro
<b>Misura</b> <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.</i>	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	Sicurezza
	Altro
<b>Bonus sociale</b> <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro
<b>Qualità commerciale</b> <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
<b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i>	

## Allegato A

**Tabella B - Indicatori per tipologia di clienti finali domestici e altri usi alimentati in bassa tensione e bassa pressione (mercato libero)**

Indicatore		Input utilizzato		Formula
ID Indicatore	Nome indicatore	ID Dato di base	Dato di base	
IRC	Indicatore di reclusività	RE/RG NE/NG	RE/RG: Numero di reclami scritti presentati dai clienti ricevuti nel mese NE: Numero di clienti serviti alla fine del mese	$[S_{k=1}^{12} (RE_{ik} / NE_{ik})] * 100 / 12$ con $i=1,2,\dots,I$ esercenti la vendita e $k=1,2,\dots,12$ mesi.
IINFO	Indicatore di richiesta informazioni	IE/IG NE/NG	IE/IG: Numero di richieste scritte di informazioni presentate dai clienti ricevute nel mese NE: Numero di clienti serviti alla fine del mese	$[S_{k=1}^{12} (IE_{ik} / NE_{ik})] * 100 / 12$ con $i=1,2,\dots,I$ esercenti la vendita e $k=1,2,\dots,12$ mesi.
ICRC	Indicatore di capacità di risposta reclami	QE/QG RE/RG	QE/QG: Numero di casi in cui la risposta al reclamo è stata fornita nel rispetto dello standard specifico nell'anno di riferimento RE: Numero di reclami scritti presentati dai clienti ricevuti nell'anno di riferimento	$(\sum_{k=1}^{12} QE_{ik} / \sum_{k=1}^{12} RE_{ik}) * 100$
ICINFO	Indicatore di capacità di risposta richieste informazioni	SE/SG IE/IG	SE/SG: Numero di casi in cui la risposta alla richiesta scritta di informazioni è stata fornita nel rispetto dello standard generale nell'anno di riferimento IE: Numero di richieste scritte di informazioni presentate dai clienti ricevute nell'anno di riferimento	$(\sum_{k=1}^{12} SE_{ik} / \sum_{k=1}^{12} IE_{ik}) * 100$