

DCO 35/08

**APPROFONDIMENTI FINALI SULLA REGOLAZIONE
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA
DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

Documento per la consultazione emanato nell'ambito dei procedimenti avviati con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06, per quanto riguarda l'energia elettrica, e con la deliberazione del 26 settembre 2007 n. 234/07, per quanto riguarda il gas

18 novembre 2008

Premessa

Il presente documento per la consultazione contiene gli approfondimenti finali dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in tema di regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di elettricità e di gas naturale su aspetti di maggiore complessità, non ancora definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) approvato con la delibera ARG/com 164/08, e sviluppa proposte in merito:

- *al trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;*
- *al trattamento ed agli standard applicabili ai reclami scritti provenienti da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura;*
- *al trattamento dei reclami scritti "multipli", che coinvolgano più clienti in relazione a un unico disservizio;*
- *alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale all'Autorità;*
- *alla gradualità nell'attuazione della direttiva stessa con particolare riferimento ai casi di reclami scritti il cui trattamento richiede che il venditore acquisisca dati tecnici in possesso del distributore ai fini della risposta al cliente finale.*

Su tali aspetti viene proposto in consultazione una versione preliminare delle integrazioni al TIQV. Vengono inoltre presentate alcune modifiche ed integrazioni in tema di gestione dei reclami che si rende necessario inserire ai due provvedimenti di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura sia per l'energia elettrica (Allegato A alla delibera n. 333/07) sia per il gas (Allegato A alla delibera ARG/gas 120/08).

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.

*I soggetti interessati possono inviare osservazioni e proposte **entro il 12 dicembre 2008**. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.*

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>

INDICE

1. Introduzione	4
2. Gestione dei reclami	5
3. Pubblicazione comparativa dei dati sui reclami	9
4. Gradualità di attuazione	10
5. Tempestività dei venditori nell'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti finali	11
6. Integrazioni alle delibere n. 333/07 e ARG/gas 120/08	12
7. Riconoscimento dei costi agli operatori	12
Appendice 1 – Soggetti partecipanti alla prima consultazione	14
Appendice 2 – Versione preliminare delle integrazioni al TIQV	15
Appendice 3 – Versione preliminare delle modifiche all'Allegato A della delibera n. 333/07	18
Appendice 4 – Versione preliminare delle modifiche all'Allegato A della delibera ARG/gas 120/08 (RQDG)	23

1. Introduzione

- 1.1 Con il documento per la consultazione DCO 18/08, diffuso il 12 giugno 2008, l'Autorità ha presentato le proprie proposte in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale.
- 1.2 Hanno partecipato alla consultazione un significativo numero di soggetti ed in particolare:
- a) 13 operatori;
 - b) 3 associazioni di operatori operanti nei settori dell'elettricità o del gas;
 - c) 3 associazioni di consumatori (domestici o non domestici);
 - d) una grande impresa di servizi pubblici in veste di cliente finale.
- La lista dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione è indicata in Appendice 1.
- 1.3 Data la completa liberalizzazione della vendita in entrambi i settori, l'intervento regolatorio sulla qualità del servizio in tale segmento è limitato agli aspetti essenziali: le risposte ai reclami ed alle richieste di informazioni, le rettifiche di fatturazione e l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti (per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale). La regolazione della qualità del servizio di vendita proposta intende essere rispettosa della varietà delle possibili strategie di offerta commerciale ed intende evitare soluzioni ingiustificatamente diverse tra i due settori, dal momento che tali differenze comporterebbero costi per gli operatori di vendita, che normalmente agiscono in entrambi i settori.
- 1.4 A seguito della consultazione, l'Autorità ha adottato, con propria delibera 18 dicembre 2008, ARG/com 164/08, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale (di seguito: TIQV). È confluita nel TIQV anche la disciplina dei call center già approvata dall'Autorità con delibera n. 139/07.
- 1.5 Gli scopi del TIQV sono stati indicati nella delibera ARG/com 164/08 e vengono qui richiamati brevemente:
- a) aumentare il livello di tutela dei clienti finali;
 - b) migliorare i processi di gestione dei reclami e delle rettifiche di fatturazione, anche con riferimento ai reclami "tecnici" in cui è coinvolto il distributore e ai casi di "doppia fatturazione" per errori nella procedura di *switching*;
 - c) allineare la regolazione della qualità del servizio di vendita nei due settori, dando corpo alla previsione normativa, già vigente in entrambi i settori, secondo cui il venditore è l'interfaccia unica del "*customer care*" per i clienti finali;
 - d) fornire al cliente finale elementi per una scelta consapevole tra le diverse proposte commerciali.
- 1.6 Nel TIQV sono state lasciate aperte alcune questioni per le quali, alla luce delle osservazioni pervenute sulle proposte contenute nel documento di consultazione DCO 18/08, l'Autorità ritiene opportuno effettuare un supplemento di consultazione con il presente documento, presentando alcuni approfondimenti finali che sono alla

base delle proposte di integrazione del TIQV riportate nella versione preliminare in Appendice 2.

- 1.7 Infine, le Appendici 3 e 4 contengono la versione preliminare delle modifiche ed integrazioni dei provvedimenti dell'Autorità relativi alla qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (Allegato A alla delibera n. 333/07) e del gas (Allegato A alla delibera ARG/gas 120/08). In particolare per quest'ultima delibera vengono introdotte le disposizioni relative ai venditori in tema di prestazioni richieste dai clienti finali e soggette a standard di qualità commerciale.

2. Gestione dei reclami

2.1 Per migliorare la gestione dei reclami, nel documento di consultazione DCO 18/08 (capitolo 7) erano state formulate proposte articolate per:

- a) distinguere i reclami scritti dalle richieste scritte di informazione (fino al 2008 accomunati da un unico standard generale di qualità, non associato a indennizzi automatici in caso di mancato rispetto);
- b) prevedere un nuovo standard specifico in capo all'impresa distributrice, in tutti i casi in cui questa effettui le letture dei misuratori, applicabile ogni qualvolta il venditore abbia l'esigenza di disporre della verifica di lettura del misuratore da parte del distributore per rispondere a reclami o a richieste di verifica della fatturazione inoltrati da clienti finali;
- c) fissare alcuni requisiti in tema di contenuti minimi della risposte " motivate " ma al contempo prevedere, ai fini di snellimento del processo di gestione dei reclami, che il venditore possa fornire risposte telefoniche, purchè sia attivata la registrazione vocale (previa informativa al cliente e suo consenso) e purchè siano comunque rispettati i contenuti minimi previsti per la risposta " motivata ";
- d) eliminare l'attuale standard generale di 20 giorni lavorativi per la risposta a reclami e introdurre due nuovi standard specifici: il primo, in capo ai venditori, con un tempo massimo di 20 giorni lavorativi per la risposta " motivata " del venditore al reclamo del cliente finale, inclusi i tempi per gli accertamenti o le risposte ai reclami tecnici da parte del distributore; il secondo, in capo al distributore, con un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per la risposta del distributore al venditore in merito al reclamo tecnico del cliente;
- e) associare a ciascuno dei due standard specifici indennizzi automatici, in linea di massima di uguale valore-base per entrambi gli standard, in modo separato, e una " escalation " in caso di mancata risposta o di risposta al reclamo non coerente con i requisiti minimi previsti;
- f) introdurre uno standard specifico di 5 giorni lavorativi per l'effettuazione della verifica della lettura del misuratore da parte del distributore, qualora ciò sia richiesto per il trattamento dei reclami o delle richieste di verifica della fatturazione, con un indennizzo pari a 30 euro, a carico del distributore, da erogarsi al venditore in caso di mancato rispetto;
- g) prevedere, per evitare abusi degli indennizzi, che ogni cliente finale possa avere diritto al massimo per due volte all'anno all'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo (da parte del venditore), e che gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta non si applichino ai casi di reclami massivi o presentati da una molteplicità di soggetti;

- h) mantenere per le risposte alle richieste scritte di informazione uno standard generale ma con tempi sensibilmente ridotti rispetto alla situazione attuale (5÷10 giorni lavorativi, da rispettare almeno nel 95% dei casi).
- 2.2 La proposta di distinguere la regolazione tra reclami scritti e richieste scritte di informazioni ha incontrato in genere il favore del maggior numero dei partecipanti alla consultazione, mentre ha incontrato lo sfavore di alcune associazioni di consumatori. Assai controverso, invece, è stato il tema dell'introduzione, per i reclami scritti, di uno standard specifico (tempo massimo per la risposta motivata) comprensivo anche dei tempi necessari per eventuali accertamenti a carico del distributore.
- 2.3 Tra gli operatori e le loro associazioni prevale la contrarietà all'ipotesi di introduzione di uno standard specifico, considerato dai più "prematurato". Alcuni operatori hanno formulato proposte alternative, tra le quali il rinvio della proposta fino al 2010 o fino al prossimo periodo regolatorio, o – allo scopo di evitare rischi di "abusi" – la sostituzione dell'indennizzo ai clienti con l'introduzione, in caso di mancato rispetto dello standard, di altre forme di penalizzazione economica a carico dell'impresa, da versare in un Fondo anziché da erogare al cliente reclamante.
- 2.4 Un numero limitato di operatori ha mostrato un atteggiamento favorevole verso la proposta dell'Autorità, a condizione che i tempi massimi siano più lunghi di quelli indicati nelle proposte iniziali (20 giorni lavorativi). Le associazioni dei consumatori hanno mostrato di sottoscrivere pienamente le proposte dell'Autorità; in alcuni casi, i commenti delle associazioni dei consumatori sono critici su queste proposte in quanto non sarebbero sufficientemente stringenti: per esempio, secondo un'associazione dovrebbero essere soggette a standard specifico per il tempo massimo di risposta anche le richieste scritte di informazione; secondo un'altra associazione, rappresentativa di clienti non domestici, i tempi massimi per la risposta ai reclami dovrebbero essere più ristretti di quelli indicati nelle proposte iniziali.
- 2.5 L'Autorità ha attentamente valutato le osservazioni ricevute, considerando anche i risultati non soddisfacenti dell'attuale regolazione dei reclami (messi in evidenza nel documento per la consultazione DCO 18/08), e con il TIQV ha confermato l'introduzione, per i reclami scritti (con esclusione delle richieste di informazioni), di uno standard specifico sul tempo massimo di risposta, con indennizzo automatico nei casi di mancato rispetto dello standard. Considerate le osservazioni pervenute, lo standard specifico per la risposta motivata ai reclami scritti è stato fissato pari a 40 giorni solari ed è associato a un indennizzo automatico base pari a 20 euro per qualunque tipologia di utenza.
- 2.6 Rispetto alle proposte iniziali, l'utilizzo dei giorni solari per esprimere lo standard specifico invece che dei giorni lavorativi costituisce una semplificazione dal lato dei clienti finali suggerita dai contributi pervenuti dagli operatori nella prima consultazione ed inoltre lo standard adottato è meno stringente per gli operatori rispetto alla proposta iniziale (20 giorni lavorativi). Per quanto riguarda l'indennizzo, la limitazione a 20 euro (invece dei 30 proposti nella consultazione iniziale) e l'appiattimento su un unico valore per tutte le tipologie di utenza (a differenza di quanto proposto nella consultazione iniziale, dove si prevedeva di differenziare l'indennizzo per tipologia di utenza) costituisce una misura che riduce il rischio di eventuali comportamenti opportunistici paventato da alcuni operatori

nel corso della prima consultazione. Il rischio di tali comportamenti è stato ulteriormente mitigato dal fatto che il TIQV ha fissato in un solo indennizzo per anno (solare) il tetto massimo al numero di indennizzi ricevibili dallo stesso cliente per mancato rispetto dello standard sui reclami, invece dei due previsti nelle proposte iniziali. Infine, sempre allo scopo di evitare il rischio di comportamenti opportunistici e di consentire al venditore un trattamento diversificato più adeguato, il TIQV prevede che l'indennizzo automatico non sia applicabile a reclami scritti "multipli" (intesi come reclami scritti riferiti ad una stessa problematica e che provengono da una pluralità di soggetti).

- 2.7 Per quanto riguarda i reclami scritti ricevuti dai venditori da parte di clienti finali, il TIQV deve essere ancora integrato con le disposizioni relative:
- a) al trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;
 - b) al trattamento ed agli standard applicabili ai reclami scritti provenienti da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura (definiti come clienti multisito).
- 2.8 Per quanto riguarda il tema della risposta motivata scritta ai reclami scritti che richiedono l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore al momento del ricevimento del reclamo, l'Autorità se da una parte ritiene che sia preferibile che al cliente finale venga inviata di norma un'unica risposta motivata che incorpori i dati tecnici forniti dal distributore, dall'altra ritiene opportuno consentire al venditore, nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti, di inviare una risposta motivata preliminare con la quale il venditore:
- a) indichi al cliente finale gli elementi già in suo possesso;
 - b) precisi al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti;
 - c) specifichi la data di invio della richiesta al distributore ed i dati tecnici richiesti perché non in suo possesso nonché i dati identificativi del distributore.
- 2.9 Nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti, potrebbe inoltre essere stabilito l'obbligo in capo al venditore di girare al cliente finale l'eventuale indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto dei tempi di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (nei casi in cui tale mancato rispetto non sia attribuibile dal distributore a cause di terzi, dell'utente o di forza maggiore). Qualora tale obbligo venisse stabilito, la risposta preliminare dovrebbe contenere, in aggiunta a quanto già previsto al punto precedente, anche l'informativa relativa alla possibilità che il cliente finale possa ricevere, se dovuto, l'indennizzo stesso.
- 2.10 Queste disposizioni mirano ad evitare il rischio, segnalato dagli operatori in consultazione, che il venditore possa essere ritenuto responsabile di un disservizio imputabile ad un altro operatore della filiera. Il venditore, infatti, rispetterebbe lo standard specifico inviando la risposta preliminare motivata entro il tempo massimo fissato dall'Autorità, purchè tale risposta preliminare contenga gli elementi indicati al punto precedente. Peraltro il venditore sarà comunque tenuto, ai fini del completo

soddisfacimento del reclamo inviato dal cliente finale, ad inviare la risposta motivata scritta al cliente finale entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento da parte del distributore dei dati tecnici richiesti.

- S1.** *Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla possibilità per il venditore di inviare una risposta motivata scritta preliminare? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*
- S2.** *Ritenete opportuno prevedere che il venditore debba girare al cliente finale gli eventuali indennizzi ricevuti dal distributore nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti per la risposta al reclamo? In caso affermativo ritenete opportuno inserire tale informazione nella risposta preliminare?*

2.11 Per quanto riguarda il tema della risposta a reclami scritti inviati da clienti finali multisito, l’Autorità ritiene da una parte che sia opportuno, per un criterio di efficienza, permettere al venditore di fornire un’unica risposta motivata, tenuto conto che i diversi siti sarebbero comunque interessati da una stessa problematica. Dall’altra, stante la maggiore complessità che di norma contraddistingue tale tipologia di reclami ed il loro ridotto numero, si ritiene corretto non applicare ai reclami scritti di clienti finali multisito lo standard specifico previsto per la risposta motivata.

- S3.** *Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla gestione dei reclami scritti di clienti finali multisito? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

2.12 Il TIQV dispone che il trattamento dei reclami scritti “multipli” sia definita dall’Autorità con successivo provvedimento. Nel primo documento di consultazione si era proposto di identificare i disservizi di vasta estensione applicando una soglia, definita come valore massimo, valore assoluto o soglia espressa in percentuale del numero di clienti serviti dall’esercente nella stessa provincia. I soggetti partecipanti alla consultazione hanno risposto che è opportuno distinguere le soglie dimensionali per i disservizi tecnici che impattano l’attività di distribuzione dai disservizi commerciali.

2.13 L’Autorità ritiene opportuno che:

- a) nel caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore debba fornire risposta al primo firmatario il cui contratto sia individuabile. A questa prima fattispecie di reclamo multiplo si applica lo standard specifico di 40 giorni solari e il relativo indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause attribuibili all’esercente;
- b) nel caso invece di più reclami afferenti al medesimo disservizio, l’Autorità ritiene opportuno distinguere i casi in cui il disservizio sia riferibile all’attività di vendita e sia attribuibile all’esercente dagli altri casi. Per i primi, il venditore è tenuto a dare una risposta individuale e si applica lo standard specifico di 40 giorni solari e il relativo indennizzo automatico; per i casi in cui invece il

disservizio non dipenda dall' esercente di vendita, è ammessa la risposta a mezzo stampa qualora il disservizio sia tale da coinvolgere più dell'1% di clienti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi.

- 2.14 L'Autorità ritiene inoltre opportuno prevedere che per i disservizi di natura tecnica i distributori abbiano l'obbligo di informare tempestivamente i venditori circa gli eventi in questione, in modo da agevolare le attività organizzative necessarie per rispondere ai potenziali reclami che potrebbero pervenire.
- 2.15 Per le proposte di dettaglio relative al trattamento dei reclami scritti multipli si rinvia all' Appendice 2.

S4. *Si condividono le proposte dell'Autorità relative alla individuazione delle soglie per i disservizi tecnici e commerciali di vasta estensione? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

3. Pubblicazione comparativa dei dati sui reclami

- 3.1 L'Autorità, consapevole delle criticità segnalate dagli operatori nel corso della consultazione e richiamate ai punti precedenti, intende adottare misure per assicurare un'effettiva ed equa comparabilità delle *performance* tra venditori. L'Autorità considera assai importante la pubblicazione comparativa dei dati di qualità commerciale della vendita nel quadro della competizione tra venditori sul mercato *retail*, al fine di fornire ulteriori elementi al cliente finale per una scelta consapevole del proprio fornitore. In questa direzione si muovono diversi interventi dell'Autorità, incluse:
- a) la pubblicazione di una graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori già prevista dalla deliberazione n. 139/07 (ora confluita nel TIQV);
 - b) la sperimentazione di un sistema di comparazione delle offerte commerciali dei venditori, ai sensi della delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08.
- 3.2 Tenuto conto anche di quanto segnalato nel corso della prima consultazione dal principale gruppo operante nel settore elettrico (secondo cui i reclami che necessitano di dati tecnici del distributore sono una frazione numericamente piccola dei reclami di competenza della vendita, circa il 13%, al netto delle rettifiche di fatturazione), al fine di assicurare una comparazione equa dei venditori sui reclami, l'Autorità intende adottare le seguenti misure:
- a) limitare la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami ai soli reclami scritti di competenza dei venditori che non richiedono l'acquisizione di dati tecnici o informazioni dai distributori; l'esclusione della frazione dei "reclami complessi" (quelli cioè per i quali necessitano dati tecnici del distributore) dalla comparazione non dovrebbe comportare distorsioni apprezzabili rispetto all'obiettivo principale della comparazione della *performance* dei venditori;
 - b) prevedere che la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti venga effettuata separatamente per i clienti finali in regimi di tutela e per i clienti finali del mercato libero, atteso che l'incidenza

dei reclami per questi ultimi, a detta degli operatori, dovrebbe essere maggiore rispetto a quella per i clienti finali in regimi di tutela;

- c) effettuare la comparazione della *performance* dei venditori in tema di gestione dei reclami scritti a cadenza semestrale mediante la pubblicazione di un classifica che tenga conto sia dell'incidenza dei reclami (numero di reclami ricevuti rispetto ai clienti finali alla fine del semestre considerato) sia dei tempi medi di risposta sia della percentuale di reclami per i quali il venditore non abbia rispettato per sua responsabilità lo standard fissato dall'Autorità.

S5. *Si condividono le proposte dell'Autorità in tema di pubblicazione comparativa dei dati sui reclami? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

S6. *Ritenete che vi possano essere altri dati di qualità del servizio di vendita per i quali provvedere alla pubblicazione comparativa? Se sì, quali?*

4. Gradualità di attuazione

4.1 Per quanto riguarda i flussi informativi tra distributori e venditori, alla luce dei tempi previsti dalla recente delibera ARG/com 134/08 in tema di standard di comunicazione tra venditori e distributori, l'Autorità, fermo restando quanto già disposto dall'Autorità con il TIQV e tenuto conto delle proposte di integrazione agli allegati delle delibere n. 333/07 per il settore elettrico e ARG/gas 120/08 per il settore del gas di cui al successivo capitolo, ha stabilito che le disposizioni del TIQV si applichino per tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale dal 1° gennaio 2009:

- a) ai reclami scritti, alle richieste scritte di rettifica di fatturazione (inclusi i casi di doppia fatturazione) ed alle richieste scritte di informazioni che non richiedano l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in possesso del distributore al momento del reclamo (a tali richieste e reclami, pertanto, si applicano i nuovi standard specifici di qualità, gli indennizzi automatici, la procedura di presentazione dei reclami ed gli obblighi in tema di contenuti minimi della risposta motivata scritta ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione);
- b) ai reclami scritti che richiedano l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici limitatamente a quanto previsto in tema di procedura di presentazione dei reclami.

4.2 Per i reclami scritti, le richieste scritte di rettifica di fatturazione e le richieste scritte di informazioni che richiedano l'acquisizione, da parte del venditore, di dati tecnici in possesso del distributore, l'Autorità, fermo restando quanto indicato alla precedente lettera b), intende fissare al 1° luglio 2009 la decorrenza dei nuovi standard specifici e relativi indennizzi automatici, incluse le disposizioni in materia di risposta preliminare di cui al precedente punto 2.8. Coerentemente con tale previsione, si propone nel successivo capitolo 6 di fissare al 1° luglio 2009 la decorrenza dei nuovi standard specifici e relativi indennizzi automatici in materia anche per il distributore. In particolare per il settore elettrico, la previsione di rinvio

al 1° luglio 2009 è coerente con i tempi di adeguamento previsti dalla delibera ARG/elt 162/08 in materia di flussi informativi tra operatori del settore, le cui previsioni dovrebbero facilitare sensibilmente lo scambio dati tra distributori e venditori (per es. ai fini di ridurre il fenomeno della doppia fatturazione).

S7. *Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla gradualità nell’attuazione del Testo integrato della qualità del servizio di vendita? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

5. Tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste dei clienti finali

- 5.1 In tema di tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste di prestazione soggette a standard di qualità commerciale di loro competenza, nel documento di consultazione DCO 18/08 (capitolo 9) non era stata indicata una proposta chiusa, ma erano state presentate 3 opzioni (inclusa l’opzione nulla), in modo da poter prendere una decisione circa l’opzione preferibile alla luce delle osservazioni e delle proposte alternative che avrebbero potuto essere avanzate da tutti i soggetti interessati nel corso della consultazione.
- 5.2 Su questo argomento la consultazione ha messo in evidenza, soprattutto da parte degli operatori, la necessità di pervenire alla definizione di flussi informativi e di strumenti adeguati prima di introdurre eventuali standard specifici in relazione ai tempi di inoltro delle richieste. Pertanto, l’orientamento finale dell’Autorità è quello di adottare “l’opzione nulla” per tutto il 2009, con alcune modifiche:
- a) rinviare al 2010 per il settore elettricità l’abbassamento a 2 giorni (da 3) del tempo concesso per l’inoltro al venditore delle richieste dei clienti finali per prestazioni connesse agli standard di qualità commerciale;
 - b) introdurre anche per i venditori di gas naturale le regole di registrazione di tali tempi, come già fatto per il settore elettricità, in modo da poter successivamente introdurre standard di qualità.
- 5.3 Sono stati segnalati casi di clienti multi-sito (dei servizi elettrici) per i quali sembra che l’accesso attraverso il venditore alle prestazioni erogate dal distributore possa costituire un ostacolo all’attività aziendale. In effetti, alcune prestazioni (che comportano l’attivazione/disattivazione o la modifica di parametri di fornitura) devono in ogni caso transitare dal venditore. L’Autorità ritiene che una soluzione ai problemi prospettati dai clienti multi-sito potrebbe essere quella di prevedere, nei sistemi evoluti di comunicazione, un accesso in visualizzazione di tutte le pratiche in corso presso il distributore da parte del cliente, anche se l’inoltro al venditore resterebbe di competenza del distributore.

S8. *Si condividono le proposte dell’Autorità in tema di tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste dei clienti finali? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

6. Integrazioni alle delibere n. 333/07 e ARG/gas 120/08

- 6.1 Come accennato nella premessa, l'introduzione di nuovi standard specifici in capo ai venditori per la risposta ai reclami, applicabili anche ai "reclami complessi" rende necessario inserire alcune modifiche ed integrazioni in tema di gestione dei reclami ai due provvedimenti relativi alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura sia per l'energia elettrica (Allegato A alla delibera n. 333/07) sia per il gas (Allegato A alla delibera ARG/gas 120/08).
- 6.2 La principale modifica da apportare alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura è sostanzialmente l'introduzione di nuovi standard specifici di qualità in capo ai distributori, nei casi in cui il venditore chieda al distributore dati tecnici o letture dei dati di consumo (di cui non sia già in possesso) necessari per rispondere ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale.
- 6.3 L'Autorità propone di differenziare lo standard specifico di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore a seconda che si tratti di:
- a) effettuare una lettura "fuori ciclo" per un cliente già dotato di misuratore teleletto: 5 giorni lavorativi;
 - b) effettuare una lettura "fuori ciclo" per un cliente non dotato di misuratore teleletto: 10 giorni lavorativi;
 - c) fornire al venditore ogni altro dato tecnico relativo al reclamo formulato dal cliente finale, affinché il venditore possa predisporre la risposta al cliente: 15 giorni lavorativi.
- 6.4 In caso di mancato rispetto di tali standard specifici, i distributori saranno tenuti a corrispondere al venditore un indennizzo automatico di 20 euro. Non saranno invece sottoposti a standard specifico i reclami direttamente indirizzati al distributore (da utenti del servizio di distribuzione che non hanno ancora un contratto di fornitura o, per il settore elettrico, da clienti MT che si avvalgono della facoltà di rivolgersi direttamente al distributore).
- 6.5 L'introduzione dei nuovi standard specifici in capo ai distributori in tema di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore decorrerà dal 1° luglio 2009, dal momento che tali standard sono funzionali ad assicurare il corretto funzionamento degli standard specifici in capo ai venditori, che dal 1° luglio 2009 saranno estesi anche al trattamento dei reclami o richieste scritti che richiedono l'acquisizione, da parte del venditore, di dati tecnici in possesso del distributore.
- 6.6 È fatta comunque salva la facoltà del cliente finale di inviare il reclamo scritto al distributore di energia elettrica o di gas interessato per aspetti relativi al servizio di distribuzione stesso; in tal caso, il tempo di risposta alla segnalazione inviata dal cliente finale sarà sottoposto ai vigenti standard generali e non godrà quindi dell'indennizzo automatico di cui usufruirebbe qualora venisse inviato al venditore.
- 6.7 Si rinvia per le altre proposte di dettaglio alle versioni preliminari delle integrazioni ai provvedimenti riportati in Appendice 3 ed in Appendice 4 rispettivamente per il settore elettrico e per il settore del gas.

S9. *Si condividono le proposte dell'Autorità in tema di modifica ed integrazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura sia per il settore elettrico che per quello del gas per gli aspetti collegati al tema dei reclami, delle rettifiche di fatturazione e delle richieste di informazioni? In caso di risposta negativa, per quali motivi? Vi sono altri aspetti che andrebbero rivisti? Ritenete che debba essere prevista una soglia per l'applicazione degli standard specifici di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (ad esempio al di sotto di un numero di clienti finali coinvolti dal disservizio nella stessa giornata ed afferenti a venditori diversi)? Se sì, quale?*

7. Riconoscimento dei costi agli operatori

- 7.1 Alcuni soggetti hanno evidenziato nella consultazione la necessità di riconoscere ai distributori gli eventuali costi derivanti da letture fuori ciclo in particolare per i clienti finali non dotati di misuratori teleletti indotte dalla nuova regolazione dei servizi di vendita. L'Autorità ritiene che la nuova regolazione in tema di reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di richieste scritte di rettifica di fatturazione non generi attività di letture aggiuntive rispetto a quelle di norma svolte dai distributori e ritiene pertanto che tali attività verranno remunerate dalle tariffe di distribuzione fissate dall'Autorità stessa a partire dai costi comunicati dagli operatori.
- 7.2 Per quanto riguarda invece l'eventuale esigenza di copertura di costi aggiuntivi sostenuti dai venditori operanti in regimi di tutela per l'attuazione del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, mediante adeguamento delle componenti economiche QVD per il gas e PCV per l'energia elettrica, si invitano i soggetti consultati a fornire all'Autorità elementi oggettivi utili per tale valutazione.

Appendice 1 – Soggetti partecipanti alla prima consultazione

Hanno partecipato alla prima fase di consultazione con contributi scritti 20 soggetti:

- *Operatori del settore:* **A2A, AceaElectrabel, Acea Distribuzione, Aem Distribuzione Torino, Dynameeting, Edison, EGL Italia, Enel, ENI Divisione Gas&Power, Eon, Iride, Mpe, Sorgenia;**
- *Associazioni degli operatori:* **Aiget, Anigas, Assogas;**
- *Associazioni di consumatori:* **Adiconsum, Confartigianato, Federconsumatori;**
- *Altri soggetti interessati:* **Poste Italiane.**

Appendice 2 – Versione preliminare delle integrazioni al TIQV

Nella versione preliminare delle modifiche ed integrazioni al TIQV sono riportati i cambiamenti derivanti dalle proposte contenute nel presente documento per la consultazione rispetto al testo vigente del TIQV.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali alle modifiche proposte.

PARTE II

RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

(omissis)

Articolo 11

Reclami scritti multipli

- 11.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV.
- 11.2 In relazione alla classificazione di cui al comma precedente, il venditore adotta le seguenti modalità:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi commerciali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi; trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV;
 - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi, incluse le imprese distributrici dei clienti serviti, che abbia coinvolto un numero di clienti finali maggiore dell' 1% dei clienti serviti dal venditore medesimo conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa deve comunque essere fornita entro il tempo di 30 giorni dall'ultimo dei 15 giorni e ai fini della registrazione si considera un unico

reclamo; non si applicano le disposizioni di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV, ma qualora il venditore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 14; qualora il disservizio sia riconducibile all'attività di distribuzione, il venditore concorda con il distributore interessato la risposta.

(omissis)

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

(omissis)

Articolo 14

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

(omissis)

- 14.5 Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il venditore fornisce risposta motivata unica; in tali casi non si applica lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Articolo 15

Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività

- 15.1 Nel caso in cui il venditore ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, il venditore è tenuto a:
- a) inviare al distributore la richiesta dei dati tecnici esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati (ad esempio sistema application to application);
 - b) richiedere i dati tecnici al distributore entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto da parte del cliente finale;
- 15.2 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, il venditore:
- a) invia al cliente finale una risposta motivata preliminare contenente gli elementi già nella disponibilità del venditore previsti al precedente Articolo 10, precisando al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti e specificando la data di invio della richiesta al distributore, i dati richiesti ed i dati identificativi del distributore medesimo;

- b) considera, ai fini del rispetto dello standard specifico relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti, la data di invio al cliente finale della risposta motivata preliminare;
 - c) è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 7 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti.
- 15.3 Agli esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125, non si applicano gli obblighi di tempestività previsti dal comma 15.1, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

PARTE VI

Titolo I – Disposizioni transitorie

Articolo 52

Disposizioni transitorie

(omissis)

- 52.2 Fatto salvo quanto previsto al comma precedente, lettera b), il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni, alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, la cui risposta motivata richieda l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici, con data di ricevimento da parte del venditore pari o successiva al 1° luglio 2009. Fino a tale termine, continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07.

(omissis)

Appendice 3 – Versione preliminare delle modifiche all’Allegato A della delibera n. 333/07

Nella versione preliminare delle modifiche all’Allegato A della delibera n. 333/07 sono riportati in grassetto e in barrato i cambiamenti più rilevanti derivanti dalle proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali alle modifiche introdotte ed in generale sulle modifiche che ritenessero necessario segnalare.

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 59

Definizioni per la qualità commerciale

(omissis)

- **“data di messa a disposizione” è:**
 - **per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;**
 - **per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;**
 - **per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;**

- **“data di ricevimento” è:**
 - **per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;**
 - **per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;**
 - **per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;**

- **“dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in esclusivo possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;**

(omissis)

- **“reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il distributore ed il richiedente;**

(omissis)

- **“richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico non collegabile ad un disservizio percepito;**

- **“richiesta scritta di rettifica di fatturazione” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico;**

(omissis)

Titolo II – Indicatori di qualità commerciale

Articolo 61

Indicatori di qualità commerciale del servizio

61.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione e misura dell’ energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

(omissis)

- **Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;**

~~61.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di vendita dell’ energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:~~

- ~~• Tempo di rettifica di fatturazione~~
- ~~• Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di vendita.~~

(omissis)

Articolo 69

Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

- 69.1** Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti al venditore.
- 69.2** Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesta l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulta inaccessibile, l'impresa distributrice è tenuta a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.

(omissis)

Articolo 72

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

- 72.1** Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura e la data di messa a disposizione della risposta motivata al richiedente.

(omissis)

Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale

Articolo 77

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

(omissis)

- 77.2** I livelli specifici relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono fissati in tabella 18.

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

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura in telegestione	5 giorni lavorativi
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura non in telegestione	10 giorni lavorativi
In casi di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

(omissis)

Titolo IV – Indennizzi automatici

Articolo 80

Casi di indennizzo automatico

80.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 77, **comma 1**, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

(omissis)

80.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 77, comma 2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

(omissis)

Articolo 82

Modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico

(omissis)

82.2 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ha richiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1 lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore **di cui all'articolo 80, comma 1**, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Articolo 83

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale

(omissis)

- 83.6 Analogamente a quanto previsto al comma precedente il venditore registra i casi di trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione. **Il venditore registra altresì la data di ricevimento da parte del distributore dell'elenco dei clienti ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di cui all'articolo 77, comma 1, nonché l'ammontare degli indennizzi da corrispondere a ciascuno dei clienti finali interessati.**"

(omissis)

Titolo 7 – Disposizioni finali e transitorie

(omissis)

Articolo 100

Disposizioni transitorie per la qualità commerciale

(omissis)

- 100.4 Per l'anno 2009 il termine di 2 giorni lavorativi di cui all'articolo 60, comma 60.5, è elevato a 3 giorni lavorativi.**

Appendice 4 – Versione preliminare delle modifiche all’Allegato A della delibera ARG/gas 120/08 (RQDG)

Nella versione preliminare delle modifiche all’Allegato A della delibera ARG/gas 120/08 (RQDG) sono riportati in grassetto solo i cambiamenti più rilevanti derivanti dalle proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali alle modifiche introdotte ed in generale sulle modifiche che ritenessero necessario segnalare.

SEZIONE I

DEFINIZIONI

Titolo I – Definizioni

Articolo 1 *Definizioni*

(omissis)

- “appuntamento posticipato” è l’appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta **dall’esercente**;

(omissis)

- “data di messa a disposizione” è:
 - (i) **per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;**
 - (ii) **per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;**
 - (iii) **per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;**
- “data di ricevimento” è:
 - (i) **per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;**

- (ii) per le richieste e le conferme scritte **trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;**
 - (iii) per le richieste e le conferme scritte **ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;**
 - “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale **dei servizi gas**, comunicati **dagli esercenti** all’Autorità in attuazione della RQDG;
 - “**dati tecnici**” sono le informazioni e/o i dati in esclusivo possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- (omissis)*
- “**esercente**” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- (omissis)*
- “**impresa distributrice**” è l’**esercente** che esercita l’attività di distribuzione e di misura del gas;
- (omissis)*
- “**reclamo scritto**” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio **di distribuzione del gas naturale** ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l’impresa distributrice ed il richiedente;
- (omissis)*
- “**richiesta di informazioni scritta**” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio **di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito;**
- (omissis)*
- “**servizio gas**” è il servizio relativo **ad una qualsiasi delle** attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, **o anche relativo a più di una di queste;**
- (omissis)*
- “**tempo di posticipazione**” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente finale proposta **dall’esercente** e la data dell’appuntamento posticipato;
- (omissis)*
- “**venditore**” è l’**esercente** che esercita l’attività di vendita del gas;
- (omissis)*

SEZIONE II

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.2 Sono tenute al rispetto di quanto disposto dalla presente RQDG in tema di pronto intervento:
- a) le imprese distributrici di gas naturale;
 - b) le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale, con esclusione di quanto previsto dall'Articolo 25, comma 25.2, dall'Articolo 9, dall'Articolo 24, comma 24.1, limitatamente all'indicatore tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento, e comma 24.2, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9;
 - c) **i venditori limitatamente a quanto previsto all'Articolo 25, comma 25.3.**

(omissis)

Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas

Articolo 25

Servizio di pronto intervento

(omissis)

25.3 Il venditore è tenuto a:

- a) **fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento che gli sono stati comunicati dall'impresa distributtrice;**
- b) **riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno” seguita dai recapiti telefonici di cui alla precedente lettera a).**

(omissis)

SEZIONE III

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas

Articolo 33

Ambito di applicazione

33.1 Fatto salvo quanto disposto all'Articolo 35, comma 35.6, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici **ed i venditori** di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione.

(omissis)

33.4 Fatto salvo quanto disposto dall'Articolo 40, comma 40.3, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad una impresa distributtrice, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento; nel caso di richieste di preventivo, tale obbligo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

Articolo 34

Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

34.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- **tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;**
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale.

(omissis)

Articolo 35

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

(omissis)

35.7 Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dall'impresa distributtrice. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

(omissis)

Articolo 40

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

(omissis)

40.3 Il venditore è tenuto all'invio immediato all'impresa distributrice, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio all'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

Articolo 41

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

(omissis)

41.2 Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura l'impresa distributrice determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica del gruppo di misura.

(omissis)

41.9 Il venditore:

- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa distributrice;**
- b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice per la verifica del gruppo di misura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte dell'impresa distributrice del resoconto della verifica.**

(omissis)

41.13 (omissis)

L'impresa distributrice è tenuta al pagamento di un indennizzo automatico pari a euro 30,00 (trenta) al venditore interessato **(che a sua volta è tenuto a riconoscerlo al cliente finale interessato)** per ogni richiesta di verifica del gruppo di misura per la quale non abbia rispettato i tempi massimi previsti dal presente comma per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura per cause imputabili all'impresa distributrice stesso.

Articolo 42

Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

(omissis)

42.5 Qualora la verifica della pressione di fornitura richiesta dal venditore all'impresa distributrice per conto del cliente finale conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il venditore non può addebitare alcun importo al cliente finale che ha richiesto la verifica.

42.6 Il venditore:

- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa distributrice;
- b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice per la verifica della pressione di fornitura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte dell'impresa distributrice del resoconto della verifica.

Articolo 43

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni

(omissis)

~~**43.4** Fatta salva la possibilità per il richiedente di inviare all'impresa distributrice il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, l'impresa distributrice medesima rende disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:~~

- ~~a) con riferimento al cliente finale che intende inoltrare il reclamo:
 - (i) nome e cognome;
 - (ii) indirizzo postale o telematico;~~
- ~~b) con riferimento all'impresa distributrice, indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.~~

Articolo 43 bis

Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

43bis.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti.

43bis.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesta l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulta inaccessibile, l'impresa distributrice è tenuta a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad

informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.

Articolo 44

Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale

- 44.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati **dall'esercente** con il cliente finale non può superare le due ore.
- 44.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, **l'esercente** è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato; **l'impresa distributrice è tenuta a presentarsi** nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 44.3 Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con **l'esercente**.

(omissis)

- 44.5 Al momento di fissare un appuntamento, **l'esercente** comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità come definito dal successivo Articolo 47, comma 47.1. **L'esercente** comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Articolo 45

Appuntamenti posticipati

- 45.1 **L'esercente** è tenuto a fissare, qualora il richiedente lo richieda, un appuntamento posticipato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 35 e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui all'Articolo 36, all'Articolo 38, all'Articolo 39 e all'Articolo 40.

(omissis)

Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 47

Livelli specifici di qualità commerciale

(omissis)

47.2 I livelli specifici relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella H1.

Tabella H1 - Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura in telegestione	5 giorni lavorativi
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura non in telegestione	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Articolo 48

Livelli generali di qualità commerciale

(omissis)

48.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati:

- a) **su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;**
- b) **su base provinciale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.**

Articolo 49

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

49.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

(omissis)

- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con **l'esercente** per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

(omissis)

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 50

Casi di indennizzo automatico

50.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, **comma 47.1**, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

(omissis)

50.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, comma 47.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

Articolo 51

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

51.1 L'**esercente** non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b).

51.2 L'**esercente** non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'**esercente** per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Articolo 52

*Modalità di corresponsione al **cliente finale** dell'indennizzo automatico*

52.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 51, sono corrisposti **dall'esercente** al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

(omissis)

52.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte **dell'esercente** entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

52.4 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c),

L'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 50, comma 50.1, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

- 52.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".**

Titolo IV- Obblighi di registrazione e di comunicazione

Articolo 53

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 53.1 L'esercente** predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG.

(omissis)

- 53.4 Per ogni prestazione richiesta dal venditore di cui al precedente Articolo 43bis l'impresa distributrice registra:**

- a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione;**
- b) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR) e la tipologia di utenza a cui si riferisce la richiesta;**
- c) la data di ricevimento della richiesta;**
- d) la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti;**
- e) i dati tecnici comunicati;**
- f) in caso di inaccessibilità del gruppo di misura, la data di effettuazione dei tentativi di accesso;**
- g) la data di corresponsione e l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto al venditore.**

- 53.5 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un'impresa distributrice, registra:**

- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 41 e 42 del cliente finale;**

- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 41 e 42 del cliente finale;
- c) la data di invio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale di cui alla precedente lettera b);
- d) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
- e) la data di messa a disposizione da parte dell'impresa distributrice dell'elenco dei clienti finali ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici;
- f) la data di corresponsione e l'ammontare dell'indennizzo corrisposto a ciascun cliente finale menzionato nell'elenco di cui alla precedente lettera e).

Articolo 54

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

54.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG, l'**esercente**:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 53, comma 53.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 55

Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

(omissis)

55.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica **per provincia**:

(omissis)

55.3 In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica **per provincia**:

(omissis)

55.4 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'**esercente** comunica per ogni tipologia di utenza, per ogni livello specifico di qualità **e per provincia**:

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

(omissis)

Articolo 56

Informazioni dell'esercente ai clienti finali

56.1 In occasione della richiesta di prestazioni **di qualità commerciale del servizio di distribuzione** soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'**esercente** fornisce ai richiedenti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. L'impresa distributrice fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

56.2 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'**esercente** comunica al richiedente il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a) e **comma 53.4, lettera a)**.

56.3 L'**esercente**, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al richiedente, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

56.4 L'**esercente** pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un richiedente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

(omissis)

SEZIONE V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Titolo I – Disposizioni transitorie e finali

Articolo 70

Disposizioni transitorie

70.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2009 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG **gli esercenti** con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui all'Articolo 38 e all'Articolo 40.

(omissis)

70.3 Per l'anno 2009 il termine di 2 giorni lavorativi di cui all'Articolo 33, comma 33.4 è elevato a 3 giorni lavorativi.

70.4 L'obbligo per i venditori di registrare quanto previsto dal comma 53.5 decorre dall'1 gennaio 2010.

70.5 Fino al 30 giugno 2009 non si applica la disciplina in materia di standard specifici ed indennizzi automatici relativa all'indicatore "tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore".