

Deliberazione 23 dicembre 2008 – ARG/com 199/08

Modifiche ed integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008 - ARG/com 164/08 recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)"

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 23 dicembre 2008

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) e in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 168/04);
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2006, n. 152/06;
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08) e, in particolare, l'Allegato (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08;
- la deliberazione dell'Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione ARG/gas 159/08);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/elt 162/08;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08;
- la deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2008, ARG/gas 197/08;

- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato “Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas” (di seguito: primo documento di consultazione);
- il documento per la consultazione 18 novembre 2008, DCO 35/08, intitolato “Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: secondo documento di consultazione);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento di consultazione;
- le istanze per il differimento dell’entrata in vigore del TIQV presentate da Enel (Prot. Autorità 41533 del 18 dicembre 2008), da Anigas (Prot. Autorità 42163 del 22 dicembre 2008) e da Assoelettrica (Prot. Autorità 42156 del 22 dicembre 2008).

Considerato che:

- l’articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio;
- l’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95 assegna all’Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- con il secondo documento di consultazione l’Autorità ha formulato proposte di regolazione in merito ad alcuni aspetti dell’attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale non ancora regolati dal TIQV ed in particolare:
 - a. al trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici in 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 (di seguito: clienti multisito);
 - c. al trattamento dei reclami scritti che coinvolgano più clienti in relazione ad un unico disservizio (di seguito: reclami multipli);
 - d. alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale all’Autorità;
 - e. alla gradualità nell’attuazione del TIQV 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;
- per quanto riguarda il trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici in possesso del distributore interessato dai

reclami stessi, l'Autorità ha proposto di prevedere che il venditore invii, nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti, una risposta motivata preliminare nella quale indicare al cliente gli elementi già in suo possesso, di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti, la data di invio della richiesta al distributore nonché i dati tecnici richiesti ed i dati identificativi del distributore; in tal caso ai fini del rispetto dello standard specifico rileverebbe la data di invio della risposta preliminare, ma il venditore dovrebbe comunque inviare al cliente la risposta motivata completa entro 7 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti da parte del distributore;

- per quanto riguarda i clienti multisito, l'Autorità ha proposto di permettere al venditore di fornire un'unica risposta motivata e, stante la maggiore complessità che di norma contraddistingue tale tipologia di reclami ed il loro ridotto numero, di non applicare a tali reclami lo standard specifico previsto per la risposta motivata qualora il reclamo sia relativo a più di un punto di fornitura;
- per quanto riguarda i reclami multipli, l'Autorità ha proposto:
 - a. nel caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, che il venditore debba fornire risposta al primo firmatario il cui contratto sia individuabile nel rispetto dello standard specifico definito dal TIQV;
 - b. nel caso invece di più reclami afferenti al medesimo disservizio, che il venditore debba dare una risposta individuale nel rispetto dello standard specifico definito dal TIQV se il disservizio è riferibile all'attività di vendita, ammettendo la risposta a mezzo stampa qualora il disservizio non dipenda dal venditore e sia tale da coinvolgere più dell'1% di clienti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; per i disservizi di natura tecnica, che 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;
- per quanto riguarda la pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale, l'Autorità ha proposto di:
 - a. limitare la comparazione ai soli reclami scritti di competenza dei venditori che non richiedono l'acquisizione di dati tecnici o informazioni dai distributori;
 - b. prevedere che la comparazione venga effettuata separatamente per i clienti finali in regimi di tutela e per i clienti finali del mercato libero;
 - c. effettuare la comparazione a cadenza semestrale mediante la pubblicazione di una 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 specifico fissato dall'Autorità;
- per quanto riguarda la gradualità nell'attuazione del TIQV 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, l'Autorità ha proposto di:
 - a. 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 sopra;
 - b. coerentemente con tale previsione, di fissare al 1° luglio 2009 la decorrenza dei nuovi standard specifici e relativi indennizzi automatici in materia anche per il distributore di energia elettrica o di gas naturale;

- le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale e di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni (di seguito: operatori) se da una parte non hanno evidenziato particolari criticità nel disegno complessivo del TIQV, dall'altra hanno segnalato:
 - a. l'insufficiente tempo concesso dall'Autorità per adeguare dal 1° gennaio 2009, i processi ed i sistemi informatici aziendali (su tale aspetto Anigas, Assoelettrica ed Enel hanno inviato all'Autorità specifica istanza di differimento dell'avvio dell'attuazione del TIQV al 1° gennaio 2010);
 - b. la criticità derivante dalla gestione nel primo semestre 2009 in parallelo di due diverse discipline in tema di reclami, quella definita dalle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07 rispettivamente per i settori gas ed elettrico per i reclami scritti il cui trattamento richiede che il venditore acquisisca dati tecnici in possesso del distributore, e quella definita dal TIQV per tutti gli altri reclami scritti;
 - c. la contemporanea entrata in vigore di altri importanti e complessi provvedimenti dell'Autorità con significativi impatti sui processi e sui sistemi informativi delle aziende;
 - d. la necessità di un adeguamento delle componenti QVD e PCV per il riconoscimento dei maggiori oneri derivanti agli operatori dall'attuazione del TIQV;
- più in dettaglio, le osservazioni inviate dagli operatori al secondo documento di consultazione hanno segnalato:
 - a. in tema di risposta preliminare al reclamo scritto, un generale consenso a favore della proposta dell'Autorità ma nel contempo hanno evidenziato la necessità di:
 - (i) prevedere la facoltà, e non l'obbligo, per il venditore di avvalersi della possibilità di inviare la risposta preliminare, lasciando allo stesso la valutazione se adottare tale strumento o inviare un'unica risposta motivata completa;
 - (ii) stabilire un tempo maggiore rispetto ai 7 giorni solari proposti per l'invio della risposta motivata completa dal ricevimento da parte del distributore dei dati tecnici richiesti;
 - (iii) prevedere il trasferimento al cliente dell'eventuale indennizzo automatico pagato dal distributore al venditore per il mancato rispetto degli standard di tempestività di trasmissione dei dati tecnici richiesti fissati dall'Autorità;
 - b. il generale consenso a favore delle proposte dell'Autorità in tema di clienti multisito, con il suggerimento di ampliare la definizione di cliente multisito per tenere conto di tutte le possibili casistiche presenti nel mercato, e di pubblicazione comparativa dei dati comunicati in attuazione del TIQV, segnalando per quest'ultima l'opportunità di partire con la comparazione della *performance* dei venditori dal 2010 al fine di dare al sistema un adeguato tempo di apprendimento delle nuove disposizioni e di adottare una frequenza annuale di pubblicazione;
 - c. in tema di reclami scritti multipli:
 - (i) nel caso di uno stesso reclamo presentato da un'associazione di consumatori in rappresentanza di più clienti finali per uno stesso disservizio, l'opportunità di inviare un'unica risposta motivata a tale associazione di consumatori;
 - (ii) nel caso di più reclami relativi ad un unico disservizio, l'opportunità di meglio articolare per i venditori la soglia per individuare la possibilità di risposta a mezzo stampa, definendo un numero massimo di reclami per tenere conto di bacini di utenza di elevate proporzioni e concentrati in

un'unica provincia nonché di demandare ai distributori la risposta a mezzo stampa ai reclami per disservizi di natura tecnica, dato che sarebbe inutilmente dispendioso moltiplicare la risposta a mezzo stampa dei diversi venditori per un unico disservizio di natura tecnica;

- d. in tema di gradualità nell'attuazione del TIQV 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, una posizione prevalente di richiesta di un differimento dell'avvio dell'attuazione del TIQV al 1° gennaio 2010; tuttavia, un'associazione di operatori ha segnalato che per l'adeguamento dei sistemi informatici necessita un intervallo temporale non inferiore a sei mesi, mentre alcuni operatori hanno proposto l'avvio dell'attuazione del TIQV per tutte le tipologie dei reclami scritti dal 1° luglio 2009, al fine di superare la criticità della gestione in parallelo di due diverse discipline nella risposta ai reclami scritti e di evitare disparità di trattamento tra distributori e venditori;
- le osservazioni inviate dagli operatori hanno anche segnalato:
 - a. l'opportunità di escludere dall'applicazione del TIQV i reclami scritti fatti pervenire dal cliente finale ad un recapito diverso da quello indicato dal venditore in bolletta;
 - b. la necessità di dettare regole in merito alle segnalazioni scritte dei clienti finali reiterate o ai solleciti per segnalazioni già inviate nonché alle segnalazioni scritte inviate dal cliente contemporaneamente sia al venditore che al distributore;
- le osservazioni inviate dalle associazioni dei consumatori (di seguito: associazioni) hanno manifestato un particolare apprezzamento per le disposizioni introdotte dal TIQV, ritenute un importante sviluppo della regolazione a tutela dei consumatori, ed hanno segnalato in particolare:
 - a. in tema di risposta preliminare al reclamo scritto, il favore nei confronti della proposta dell'Autorità, in quanto capace di fare chiarezza sulle diverse responsabilità delle imprese di distribuzione e di vendita, ma nel contempo hanno evidenziato la necessità che il venditore trasferisca al cliente l'eventuale indennizzo automatico pagato dal distributore al venditore per il mancato rispetto degli standard di tempestività di trasmissione dei dati tecnici richiesti fissati dall'Autorità; ciò infatti farebbe apprezzare al cliente il fatto che vengano puniti i comportamenti dilatori dell'impresa che gestisce in monopolio le reti di distribuzione;
 - b. in tema di clienti multisito, la non condivisione da parte di un'associazione delle proposte dell'Autorità di non applicare a tali reclami lo standard specifico previsto per la risposta motivata; meglio sarebbe per tale associazione prevedere un tempo massimo di risposta più lungo ma comunque garantito e collegato ad un eventuale indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per causa dell'esercente;
 - c. in tema di reclami scritti multipli:
 - (i) come non si ritenga l'utilizzo del mezzo stampa soddisfacente in quanto non viene specificato quale mezzo stampa sarà considerato valido (se quotidiani nazionali, sito internet, ecc.) e sarebbe invece preferibile la risposta ad ogni singolo reclamo;
 - (ii) che, nel caso di reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, dato il numero di clienti coinvolti andrebbe ridotto lo standard del tempo di risposta da 40 a

- 20 giorni solari ed innalzato l'indennizzo automatico da 20 a 30 euro da riconoscere a tutti i firmatari;
- (iii) che, analogamente, nel caso di più reclami relativi ad un unico disservizio sia opportuno ridurre lo standard specifico da 40 a 30 giorni solari ed applicare un indennizzo automatico di 30 euro;
- d. in tema di pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale, la totale condivisione delle proposte dell'Autorità;
- e. in tema di gradualità nell'attuazione del TIQV 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, la condivisione delle proposte dell'Autorità se motivate da effettivi problemi tecnici che impediscano l'attuazione piena del TIQV dal 1° gennaio 2009;
- le osservazioni inviate dalle associazioni hanno altresì evidenziato:
 - a. la necessità di monitorare il comportamento delle imprese con la previsione di un eventuale futuro innalzamento del valore dell'indennizzo automatico previsto dal TIQV da 20 a 30 euro;
 - b. la perplessità per una regolazione che non preveda indennizzi automatici per i reclami scritti inviati dal cliente direttamente al distributore a differenza di quanto previsto dal TIQV per i reclami scritti inviati dal cliente al proprio venditore;
 - l'Autorità ha completato con propri provvedimenti il quadro regolatorio relativo sia in materia di flussi informativi tra operatori del settore elettrico con la deliberazione ARG/elt 162/08, sia in materia di standard di comunicazione tra gli operatori del settore gas con la deliberazione ARG/gas 185/08, sia in materia di responsabilità della misura di gas con la deliberazione ARG/gas 159/08 e che gli effetti di tali provvedimenti si saranno completamente dispiegati dal 1° luglio 2009.

Ritenuto che:

- sia necessario completare in tempi rapidi il TIQV mediante l'emanazione di disposizioni relative ai temi sottoposti a consultazione con il secondo documento di consultazione al fine di assicurare:
 - a. il completo dispiegamento dell'efficacia delle nuove norme di tutela dei consumatori, come richiesto dalle associazioni, in presenza di un continuo aumento nel corso del 2008 del numero di segnalazioni e di reclami scritti pervenuti agli Uffici dell'Autorità con i quali sempre più spesso i clienti finali lamentano o di non avere ricevuto risposta al reclamo scritto inviato al proprio venditore o di averla ricevuta con notevole ritardo e con contenuti insufficienti o di avere ricevuto una doppia errata fatturazione in occasione del cambio del fornitore;
 - b. i minimi tempi necessari agli operatori per l'adeguamento dei processi e dei sistemi informatici aziendali, tenuto conto delle posizioni espresse da alcuni operatori nella consultazione;
- sia necessario, per le medesime motivazioni espresse al precedente alinea, provvedere contestualmente e con altri provvedimenti all'integrazione e modifica delle deliberazioni n. 333/07 e ARG/gas 120/08 in modo da completare la regolazione per gli aspetti ancora non definiti ed afferenti alle tematiche disciplinate dal TIQV in modo coerente con esso;

- non siano da accogliere le proposte di alcuni operatori:
 - a. di rinviare al 1° gennaio 2010 l'avvio della completa attuazione del TIQV, poiché da una parte ciò contrasta con l'esigenza, espressa anche dalle associazioni, di dare piena attuazione nei minimi tempi tecnici necessari alle nuove disposizioni a tutela dei consumatori in questa fase di piena apertura dei mercati del gas e dell'energia elettrica e, dall'altra, ciò non troverebbe adeguata giustificazione atteso che alcuni operatori hanno proposto di fissare l'avvio della regolazione dal 1° luglio 2009 o hanno comunque dichiarato il periodo di sei mesi come tempo minimo per l'adeguamento dei processi e dei sistemi informativi; per tali motivazioni sia invece necessario confermare il 1° luglio 2009 come data di avvio della completa attuazione del TIQV e delle disposizioni integrative in tema di gestione dei reclami che vengono introdotte dall'Autorità nelle deliberazioni n. 333/07 e ARG/gas 120/08 con separati e contestuali provvedimenti;
 - b. di non escludere dall'attuazione del TIQV le segnalazioni scritte fatte pervenire dal cliente ad un recapito diverso da quello indicato in bolletta, poiché si ritiene che il cliente abbia comunque diritto a ricevere una risposta motivata al proprio reclamo; tuttavia, se da una parte si ritiene corretto imporre al venditore il reindirizzamento del reclamo al recapito indicato in bolletta, dall'altra, si ritiene equo far decorrere i tempi di risposta dalla data in cui il reclamo perviene a tale recapito, estendendo tale principio anche alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- non siano da accogliere le proposte delle associazioni in tema di:
 - a. reclami scritti di clienti multisito, data l'esiguità del numero di tali reclami e la loro complessità che suggeriscono una azione preliminare di monitoraggio prima di un eventuale assoggettamento a standard specifici;
 - b. reclami scritti multipli, poiché si ritiene che, almeno in questa fase di prima attuazione del TIQV, l'accoglimento di tali proposte potrebbe favorire comportamenti opportunistici finalizzati a massimizzare il numero degli indennizzi automatici percepiti; tuttavia si ritiene accoglibile la richiesta di una migliore puntualizzazione delle modalità di risposta a mezzo stampa, con la prescrizione che la risposta deve avvenire su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul sito internet dell'operatore;
- siano da accogliere le principali proposte degli operatori in tema di risposta preliminare al reclamo scritto, di reclami multipli e di pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale all'Autorità e che si rendano necessarie disposizioni di maggiore dettaglio per i casi di reclami scritti reiterati o sollecitati, nonché per i casi di reclami inviati contemporaneamente al distributore e al venditore, questi ultimi da regolare mediante le integrazioni e modifiche alle deliberazioni n. 333/07 e ARG/gas 120/08, prevedendo in tal caso che sia il venditore a dovere dare risposta al reclamo scritto del cliente finale;
- sia opportuno provvedere alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale in attuazione del TIQV:
 - a. a partire dai dati relativi al primo semestre 2010, al fine di assicurare agli operatori un tempo adeguato di apprendimento delle nuove disposizioni;
 - b. con frequenza semestrale per assicurare un aggiornamento dei dati a disposizione dei clienti sulla base dei quali orientare la scelta del proprio fornitore e

- confermando quindi la frequenza di pubblicazione comparativa già prevista per la qualità dei servizi telefonici;
- c. distinguendo i dati relativi ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e ancora i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela;
- sia necessario provvedere all'eliminazione degli errori materiali contenuti nel TIQV

DELIBERA

1. di introdurre le seguenti modifiche ed integrazioni al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV):
 - a. all'articolo 1, le definizioni di “cliente finale multisito”, “RQDG” e “valore medio semestrale” sono sostituite dalle seguenti:
 - “cliente finale multisito” è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
 - “RQDG” è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, approvata con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e successive modifiche e integrazioni;
 - “valore medio semestrale” di un indicatore è la media aritmetica dei 5 migliori valori mensili dell'indicatore rilevati nel semestre considerato, calcolato con arrotondamento al primo decimale;
 - b. all'articolo 1 è aggiunta la seguente definizione:
 - “CNIPA” è il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
 - c. all'articolo 9, il comma 9.1 è sostituito dal seguente:

“9.1 Il venditore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 9.3. Il venditore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dal cliente finale ad un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 14, il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.”;
 - d. all'articolo 9, comma 9.3, sono soppresse le parole “Il venditore deve indicare tali elementi minimi nelle bollette.”;
 - e. all'articolo 9, è aggiunto il seguente comma:

“9.5 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente TIQV.”;

- f. all'articolo 10, comma 10.1, lettera c), la parola "applicabili" è sostituita con la parola "applicati" e alla lettera d) sono eliminate le parole "eventuali" e "già";
- g. all'articolo 11, il comma 11.1 è sostituito dal seguente comma:
"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. 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.";
- h. all'articolo 11, è aggiunto il seguente comma:
" 11.2 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 cui 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 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 con cui 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 serviti, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% 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 (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 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 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.”;
- i. all’articolo 13, commi 13.1 e 13.2, le parole “punto/punti di consegna/riconsegna” sono sostituite dalle parole “punto/punti di prelievo/riconsegna”;
 - j. all’articolo 14, comma 14.2, la tabella 2 è sostituita dalla seguente:

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all’Articolo 5 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

- k. all’articolo 14, comma 14.3, le parole “- N_{FS} è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore ha inviato la risposta scritta oltre il tempo massimo definito dal presente TIQV per le cause indicate all’Articolo 17, comma 17.1, lettera c).” sono sostituite dalle parole “ - N_{FS} è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore non ha rispettato il tempo massimo di risposta definito dal presente TIQV per le cause indicate all’Articolo 17, comma 17.1, lettera c).”;
- l. all’articolo 14, il comma 14.5 è sostituito dal seguente:
 “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.”;
- m. l’articolo 15 è sostituito dal seguente:

“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*) corredata dagli estremi identificativi del punto di prelievo/riconsegna (POD, PDR, ove disponibile);
 - 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, in sede di prima attuazione del TIQV,

può inviare 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; in tal caso, il venditore:

- a) 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;
- b) è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 15 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti;
- c) è tenuto a trasferire al cliente con la prima fatturazione utile l'indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto degli standard applicabili alle richieste di dati tecnici.

15.3 Nel caso in cui il venditore non si sia avvalso della facoltà di cui al comma precedente, si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale ai fini della verifica del rispetto degli standard previsti dal presente provvedimento.

15.4 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.”;

- n. all'articolo 39, al termine del comma 39.4 si aggiunge la seguente frase “La pubblicazione comparativa della performance della risposta ai reclami scritti avviene a cadenza semestrale distinguendo i dati relativi ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e ancora i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela.”;
- o. all'articolo 52, i commi 52.1 e 52.2 sono sostituiti dai seguenti commi 52.1, 52.2 e 52.3:
 - “52.1 Il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica a partire dal 1° luglio 2009.
 - 52.2 Fino al 30 giugno 2009 continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07 in materia di reclami, di richieste scritte di informazioni e di richieste scritte di rettifica di fatturazione.
 - 52.3 In deroga a quanto previsto dal comma 52.1, con riferimento al comma 39.4 e limitatamente alla performance di risposta ai reclami scritti, la pubblicazione comparativa dei dati verrà effettuata a partire dal 1° luglio 2010 con riferimento al primo semestre 2010.”;
2. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) di cui al punto 1 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento;
3. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.