

## **Deliberazione 31 marzo 2009 – ARG/com 44/09**

### **Rettifiche di errori materiali e modifiche dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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 31 marzo 2009

### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2008, ARG/com 199/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 199/08);
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas" (di seguito: primo documento di consultazione);
- il documento per la consultazione 18 novembre 2008, DCO 35/08, intitolato "Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: secondo documento di consultazione).

### **Considerato che:**

- sono pervenute all'Autorità richieste di chiarimento sui contenuti del TIQV da parte di singoli venditori di energia elettrica e gas e di Associazioni degli operatori;
- dagli approfondimenti eseguiti dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità a seguito delle richieste di chiarimento di cui al precedente alinea è emersa l'esigenza di procedere a rettifiche di errori materiali e ad alcune modifiche del TIQV, conformemente alle risultanze emerse in esito al primo ed al secondo documento di consultazione.

### **Considerato in particolare che:**

- l'articolo 7, comma 7.1, definisce il tempo di risposta a richieste scritte di informazione come il tempo, misurato erroneamente in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta, mentre all'articolo 14, comma 14.2, la tabella 2 definisce l'indicatore generale correlato a tale prestazione in giorni solari;
- all'articolo 15, comma 15.1, le modalità di comunicazione e l'obbligo di tempestività inerenti alla richiesta di dati tecnici al distributore sono limitati erroneamente al solo caso di risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale e non comprendono l'ulteriore casistica della richiesta scritta di informazioni e di rettifica di fatturazione;
- all'articolo 18, comma 18.2, è previsto che l'indennizzo automatico base sia crescente in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta, mentre invece l'indennizzo automatico base dovrebbe essere crescente in relazione al ritardo di tutte le prestazioni previste dalla tabella 1 dell'articolo 14, comma 14.1, e non limitatamente al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta;
- all'articolo 21, comma 21.1, lettera d), è erroneamente indicato un riferimento all'articolo 22 anziché all'articolo 27;
- all'articolo 30, comma 30.2, è erroneamente indicato un riferimento all'art. 52, comma 52.2, lettera a), anziché all'art. 52, comma 52.3, lettera a);
- all'articolo 30, comma 30.4, è erroneamente indicato un riferimento all'art. 52, comma 52.2, lettera a), anziché all'art. 52, comma 52.3, lettera a);
- all'articolo 34, comma 34.1, nella tabella 5 alla riga "Facilità di navigazione", alla colonna "Livello effettivo", è presente erroneamente un riferimento alla lettera b) che risulta inesistente;
- con le modifiche apportate dalla deliberazione ARG/com 199/08 all'articolo 52 è stato aggiunto erroneamente il comma 52.3 anziché provvedere alla sostituzione del comma 52.5.

### **Ritenuto che sia opportuno:**

- provvedere alla rettifica di errori materiali ed a modifiche dell'Allegato A del TIQV ed in particolare:
  - a. riferire la definizione del tempo di risposta a richieste scritte di informazione prevista dall'articolo 7, comma 7.1, ai giorni solari anziché ai giorni lavorativi;
  - b. prevedere che all'articolo 15, comma 15.1, le modalità di comunicazione e l'obbligo di tempestività inerenti alla richiesta di dati tecnici al distributore siano riferite anche ai casi della richiesta scritta di informazioni e di rettifica di fatturazione;
  - c. prevedere che all'articolo 18, comma 18.2, l'indennizzo automatico base sia crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione di tutte le prestazioni di cui all'articolo 14, comma 14.1, tabella 1;
  - d. sanare gli errori materiali riscontrati negli articoli 21, 30, 34 e 52 precedentemente elencati

## **DELIBERA**

1. di apportare le seguenti rettifiche di errori materiali e modifiche al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008 - ARG/com 164/08:
  - a. all'articolo 7, comma 7.1, le parole "misurato in giorni lavorativi" sono sostituite con le parole "misurato in giorni solari";
  - b. all'articolo 15, comma 15.1, prima riga, dopo le parole "al reclamo scritto", sono aggiunte le parole "o alla richiesta scritta di informazioni o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione" e alla lettera b), dopo le parole "del reclamo scritto", sono aggiunte le parole "o della richiesta scritta di informazioni o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione";
  - c. all'articolo 15, comma 15.2, prima riga, le parole "Nel caso in cui" sono sostituite con le parole "Limitatamente all'obbligo di risposta motivata al reclamo scritto, nel caso in cui";
  - d. all'articolo 18, il comma 18.2 è sostituito dal seguente:

"18.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

    - a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
    - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
    - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.";
  - e. all'articolo 21, comma 21.1, lettera d), le parole "di cui al successivo articolo 22" sono sostituite con le parole "di cui al successivo articolo 27";
  - f. all'articolo 30, comma 30.2, le parole "A tal fine ogni venditore di cui all'art. 52, comma 52.2, lettera a)," sono sostituite con le parole "A tal fine ogni venditore di cui all'art. 52, comma 52.3, lettera a),";
  - g. all'articolo 30, comma 30.4, le parole "I venditori di cui all'Articolo 52, comma 52.2, lettera a)" sono sostituite con le parole "I venditori di cui all'Articolo 52, comma 52.3, lettera a)";
  - h. all'articolo 34, comma 34.1, nella tabella 5 alla riga "Facilità di navigazione", alla colonna "Livello effettivo", sono eliminate le parole "lettera b)";
  - i. l'articolo 52, è sostituito dal seguente:

**“Articolo 52**  
*Disposizioni transitorie*

- 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 La parte III del presente TIQV si applica dal 1° gennaio 2009 con le seguenti modalità:
- a) integralmente per tutti i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2007;
  - b) con l'esclusione degli Articoli 29, 30, 31, 32, 33, 34 e 35 per tutti gli altri venditori.
- 52.4 Nel caso di superamento della soglia dimensionale indicata al precedente comma, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono:
- a) dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto prima del 1° luglio dell'anno precedente;
  - b) dal 1° luglio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto a far data dal 1° luglio dell'anno precedente.
- 52.5 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 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione;
  3. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità 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 modifiche e correzioni apportate con il presente provvedimento.

31 marzo 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis