

**DELIBERAZIONE 2 AGOSTO 2018**

**416/2018/R/COM**

**MODIFICHE ALL'ARTICOLO 1 DEL TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE**

**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella riunione del 2 agosto 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga, ai sensi della legge 64/2018;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2009, ARG/gas 2009 e s.m.i (di seguito: TIVG);
- il Testo integrato monitoraggio *retail*, di cui all' Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 7 novembre 2011 ARG/com 151/11 e s.m.i (di seguito: TIMR);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 413/2016/R/com e s.m.i (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e gas naturale, di cui all'Allegato A alla deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e s.m.i (di seguito: TIF);
- il Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, di cui all'Allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com e s.m.i (di seguito: TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2017 474/2017/E/com;
- il Rapporto dell'Autorità 5 febbraio 2015 42/2015/I/com "Monitoraggio Retail - Rapporto annuale 2012 e 2013" (di seguito: Rapporto Monitoraggio 2012-13);
- la determina 16 novembre 2017, 7/2017 – DACU (di seguito: determina DACU 7/2017).

**CONSIDERATO CHE:**

- Il TIQV regola la qualità commerciale dei servizi di vendita ed in particolare fissa standard specifici e generali con riferimento al tempo di risposta ai reclami scritti e alle richieste di informazioni scritte nonché per i tempi di rettifica di fatturazione e doppia fatturazione, e regola la qualità del servizio di call center prevedendo altresì che la regolazione trovi applicazione nei confronti di tutti i clienti finali elettrici alimentati in bassa e media tensione e di tutti i clienti finali gas alimentati in bassa pressione, compresi i clienti finali multisito;
- l'articolo 1, del TIQV, definisce e specifica, tra l'altro, le tipologie di clienti ricomprese nell'ambito di applicazione dello stesso Testo integrato e rispetto alla quali i venditori devono registrare i dati e le informazioni di qualità commerciale da tramettere all'Autorità, con cadenza annuale, come previsto rispettivamente dagli articoli 34 e 36 della Parte IV del medesimo TIQV;
- per quanto riguarda il settore del gas naturale, l'articolo 1, del TIQV, attualmente prevede la sola tipologia "cliente finale di gas naturale in bassa pressione", laddove altri testi integrati che regolano, tra l'altro, aspetti del servizio di vendita, anche per clienti finali di piccole dimensione, suddividono il raggruppamento dei clienti finali alimentati in bassa pressione in "clienti domestici", "condomini con uso domestico", "attività di servizio pubblico" e clienti per usi diversi in coerenza con quanto previsto dall'articolo 2.3 del TIVG;
- in particolare, nel Rapporto di monitoraggio 2012-13, al capitolo 2, si precisa che il monitoraggio è effettuato relativamente alla vendita al dettaglio di gas naturale avendo a riferimento:
  - i. clienti domestici;
  - ii. condomini uso domestico;
  - iii. clienti altri usi, in alcuni casi con separata indicazione dei clienti con consumi fino a 50.000 Smc/anno e di quelli con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno;
- l'ambito di applicazione del TIRV e i relativi monitoraggi di cui all'articolo 19 sono riferiti, per quanto riguarda i clienti finali gas, alle tipologie di all'articolo 2.3, lettere a) (clienti domestici), b) (condominio con uso domestico) e d) (cliente usi diversi) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;
- d'altra parte, anche il TIF ha come ambito di applicazione per il gas naturale le tipologie di clienti di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente a quelli con consumi complessivamente inferiori a 200.000 Smc con l'esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto non ricada nell'ambito di applicazione del TIF e delle forniture destinate alle amministrazioni pubbliche, salvo limitate disposizioni relative all'autolettura di cui agli articoli 7, 8, 9. Il TIF prevede inoltre un ampio monitoraggio relativo alle fatture di periodo e di chiusura emesse per i clienti del suo ambito di riferimento;
- la determina DACU 7/2017 ha provveduto a fornire le istruzioni operative alla raccolta dati qualità della vendita (art.36 del TIQV).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nell’ambito degli incontri tecnici previsti dal punto 7 della deliberazione 413/2016/R/com, per la presentazione e discussione dell’articolazione definitiva del Rapporto reclami di cui all’articolo 39 del TIQV, è stato richiesto alle associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas di valutare, fermo restando l’ambito di applicazione del TIQV, la possibilità che le registrazioni e le comunicazioni di cui rispettivamente agli articoli 34 e 36 potessero essere effettuate, per quanto riguarda i clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione, secondo le tipologie già utilizzate anche per gli altri rapporti di monitoraggio migliorando l’efficienza e la comparabilità tra i diversi monitoraggi;
- le associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas hanno fatto pervenire le loro valutazioni mostrando di condividere l’orientamento, ma sottolineando la necessità di avere a disposizione un tempo adeguato per provvedere alla modifica dei sistemi informativi.

**RITENUTO CHE:**

- fermo restando quanto stabilito all’articolo 2 del TIQV, che prevede che siano tenuti al rispetto delle disposizioni ivi contenute tutti gli esercenti la vendita relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e media tensione ed ai clienti finali gas alimentati in bassa pressione senza limite di consumo annuo, sia opportuno promuovere una maggior armonizzazione fra la tipologia dei clienti con riferimento ai quali sono definiti obblighi di registrazione e comunicazione di dati e informazioni da trasmettere all’Autorità al fine di monitorare il funzionamento del mercato *retail*;
- sia, pertanto, opportuno prevedere che, all’articolo 1 del TIQV, la definizione di “tipologia di cliente finale” sia integrata al fine di suddividere la “tipologia di cliente finale di gas naturale in bassa pressione” in “domestico”, “condominio con uso domestico”; attività di servizio pubblico”, “usi diversi” in coerenza con quanto previsto all’articolo 2, comma 2.3 del TIVG;
- sia opportuno che tali modifiche possano trovare attuazione dal 1 gennaio 2019, per consentire ai venditori di adeguare i propri sistemi informativi

**DELIBERA**

1. di modificare l’articolo 1, della Parte I, Titolo I, del TIQV, in coerenza con quanto previsto all’articolo 2, comma 2.3, del TIQV, come di seguito indicato:
  - a. alla definizione “tipologia di cliente finale” il quarto alinea “cliente finale di gas naturale in bassa pressione “ è sostituito dai seguenti quattro:
    - i. “cliente finale di gas naturale in bassa pressione, domestico”;
    - ii. “condominio con uso domestico in bassa pressione”;

- iii. “attività di servizio pubblico” in bassa pressione;
  - iv. “cliente finale di gas naturale in bassa pressione, per usi diversi”;
2. di prevedere che le modifiche di cui al punto 1, trovino attuazione a partire dal 1 gennaio 2019;
3. di dare mandato al direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, in collaborazione con il direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia, di aggiornare la determina DACU 7/2017;
4. di pubblicare il presente provvedimento e il TIQV come modificato dal presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

2 agosto 2018

IL PRESIDENTE