

Deliberazione 18 novembre 2008 – ARG/com 164/08

Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 18 novembre 2008

Visti:

- la direttiva 2003/54/CE del 26 giugno 2003;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 29 luglio 2003, n. 229;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 4 agosto 2006, n. 248;
- 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 30 gennaio 2004, n. 4/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2006, n. 134/06;
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06;
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07 (di seguito deliberazione n. 139/07);
- il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07;
- la deliberazione dell'Autorità 18 settembre 2007, n. 225/07;
- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07;

- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07;
- la 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 (TUDG) recante la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;
- 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 18 novembre 2008, ARG/elt 162/08;
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008 "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas", DCO 18/08 (di seguito: DCO 18/08);
- le osservazioni scritte fatte pervenire dai soggetti interessati in relazione alle proposte formulate dall'Autorità nel DCO 18/08.

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 DCO 18/08 l'Autorità ha formulato proposte di regolazione in merito ad aspetti rilevanti dell'attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale:
 - a. in tema di segnalazioni scritte inviate dai clienti finali ai venditori di energia, proponendo nuove disposizioni finalizzate ad assicurare la semplicità nella trasmissione della segnalazione nonché la tempestività e la completezza della risposta motivata da parte del venditore; su tale tema l'Autorità in particolare ha proposto:
 - il trattamento differenziato tra reclami e richieste di informazioni;
 - le procedure di presentazione del reclamo;
 - l'individuazione dei soggetti responsabili del trattamento del reclamo;
 - i contenuti obbligatori della risposta motivata;
 - le procedure per la risposta telefonica ai reclami scritti;

- l'introduzione di uno standard specifico con indennizzo automatico a favore del cliente finale nel caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'invio della risposta motivata al reclamo;
 - la definizione di uno standard generale per il tempo di risposta ad una richiesta di informazioni;
- b. in tema di rettifiche di fatturazione, proponendo nuove disposizioni finalizzate da una parte ad assicurare una maggiore tempestività di risposta al cliente finale in merito alla richiesta di rettifica inviata e, dall'altra, a contrastare il fenomeno crescente delle doppie errate fatturazioni in occasione del cambio di fornitore;
 - c. in tema di tempestività di trasmissione delle richieste del cliente finale, proponendo nuove disposizioni finalizzate a dare certezza di tempi nel trattamento della richiesta di prestazione inviata dal venditore al distributore per conto del cliente finale;
- le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni hanno evidenziato come gli operatori ritengano nel complesso prematura l'introduzione di una regolazione più stringente in materia di qualità commerciale come proposto con il DCO 18/08 almeno per i seguenti aspetti connessi alla regolazione dei flussi informativi tra diversi operatori della filiera:
 - a. l'introduzione di indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo massimo di comunicazione venditore-distributore;
 - b. la proposta di indennizzo automatico per doppia fatturazione in caso di switching (tenuto conto, a detta dei venditori per il caso elettrico, dell'inesistenza di comunicazioni ufficiali sull'esito dello switching verso il venditore uscente e l'assenza di standard sul contenuto delle anagrafiche);
 - c. la sovrapposizione delle tempistiche massime per distributori e venditori nel caso di risposta a reclami o rettifiche di fatturazione che coinvolgano il distributore, che richiede un elevato livello di efficienza negli scambi comunicativi tra distributori e venditori, al momento non riscontrabile, anche per l'eterogeneità delle modalità adottate sulle diverse reti di distribuzione;
 - le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni hanno inoltre evidenziato il rischio che le proposte di regolazione contenute nel DCO 18/08 potrebbero portare ad un progressivo appiattimento delle differenze di approccio commerciale tra i venditori, fino ad arrivare al pressoché completo annullamento di fattori concorrenziali su cui si giocano i rapporti di mercato tra i clienti finali ed i diversi venditori tra loro in concorrenza, con un notevole aggravio per gli operatori date le tempistiche ed i requisiti ritenuti in generale eccessivamente stringenti; più in dettaglio tali osservazioni hanno segnalato che:
 - a. non è corretto che i venditori abbiano ricadute sia economiche, attraverso il pagamento di indennizzi automatici ai propri clienti, sia di immagine, per ritardi ascrivibili ad altri soggetti e ciò riguarda in particolare i reclami per rispondere ai quali il venditore ha bisogno di dati tecnici e informazioni nell'esclusivo possesso del distributore; che sia quindi necessario mantenere l'attuale standard generale sia per le richieste di informazioni che per i reclami inviati dai clienti;

- b. è necessario distinguere tra richieste di informazioni e reclami, dato che un aumento delle prime potrebbe avere una valenza positiva ai fini di un aumento della concorrenza a differenza di un aumento dei reclami, che potrebbe essere collegato ad un eventuale peggioramento della qualità del servizio; la mancata differenziazione porterebbe quindi ad effetti distorsivi anche gravi in fase di comparazione tra i diversi operatori;
- c. l'introduzione dello standard specifico per il tempo di risposta motivata ai reclami comporta un elevato rischio di abuso dello strumento del reclamo da parte dei clienti finali e richiede quindi l'adozione di regole di contrasto del fenomeno tra le quali quella di prevedere al massimo un indennizzo automatico all'anno per ogni cliente finale;
- d. potrebbe essere opportuno consentire al venditore di rispondere telefonicamente al reclamo scritto, purché ciò non comporti la registrazione della telefonata;
- e. non sia opportuno riportare nel reclamo il nominativo della persona deputata a dare ulteriori informazioni in merito al reclamo inviato, ma che sia invece preferibile, tenuto conto della presenza di organizzazioni complesse, l'indicazione del numero telefonico e dell'ufficio responsabile;
- f. sia opportuno stabilire una classificazione comune per tutti i venditori dei reclami al fine di facilitare la comparazione tra i vari soggetti;
- le osservazioni inviate dalle associazioni dei consumatori hanno evidenziato il favore verso le proposte contenute nel DCO 18/08 ed hanno segnalato in particolare che:
 - a. è necessario il miglioramento della qualità dei servizi commerciali di vendita di elettricità e gas naturale che deve avvenire dando prioritariamente risposta alle esigenze dei clienti che denunciano sempre più spesso un accresciuto deficit di interlocuzione con il proprio fornitore di energia;
 - b. sia necessario a tal fine introdurre indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di mancata risposta entro il tempo massimo fissato dall'Autorità per cause riconducibili al venditore stesso;
 - c. non sia opportuna la differenziazione tra reclami e richieste di informazioni in quanto tale distinzione è di difficile comprensione per il cliente finale nel momento in cui esso invia al proprio fornitore una comunicazione scritta;
 - d. non sia opportuna la possibilità per il venditore di dare risposta telefonica al reclamo scritto del cliente finale in quanto si ritiene che ogni reclamo scritto debba ricevere sempre una risposta scritta motivata, dato che solo la risposta scritta consente al cliente di valutarne con attenzione il contenuto, da solo od assistito dalle associazioni di consumatori, al fine di ritenere la risposta soddisfacente o meno;
- è considerevolmente aumentato nel corso del 2008 il 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;
- sono altresì in aumento i casi di doppia errata fatturazione in occasione del cambio del forniture in particolare per il settore elettrico;
- l'Autorità ha già disciplinato la materia della qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas con la deliberazione n. 139/07, alla cui

attuazione si è proceduto in particolare avviando l'indagine demoscopica di *call back* per la valutazione della soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori.

Ritenuto che:

- sia necessario emanare un Testo integrato che regoli i principali aspetti della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, includendo in tale testo la disciplina già emanata in tema di servizi telefonici con la deliberazione n. 139/07, alla quale apportare limitate modifiche in base all'esperienza attuativa, al fine di:
 - 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 per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi, 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;
- il Testo integrato di cui al precedente alinea debba prevedere disposizioni in tema di richieste scritte di informazioni, di richieste scritte di rettifica di fatturazione e di reclami scritti inviati dai clienti finali che prevedano sia standard specifici e generali di qualità, sia obblighi di registrazione e di comunicazione, sia una metodologia semplificata di controllo dell'adempimento di tale direttiva al fine di commisurare i due obiettivi di favorire l'apertura dei mercati e mantenere un'effettiva tutela dei consumatori;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, debba in particolare prevedere:
 - a. il trattamento differenziato tra reclami scritti, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica di fatturazione;
 - b. l'introduzione di standard specifici, ai quali sia associato un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard per causa del venditore, per il tempo di risposta motivata a reclami scritti, per il tempo di rettifica di fatturazione e per il tempo di rettifica in caso di doppia errata fatturazione in corrispondenza del cambio del fornitore;
 - c. l'introduzione di standard generali per il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e di informazioni;
 - d. la definizione di una procedura di presentazione del reclamo, nonché l'individuazione dei soggetti responsabili del trattamento del reclamo ed i contenuti obbligatori della risposta motivata scritta;
- non sia da accogliere la proposta dei venditori di energia e delle loro associazioni di categoria di mantenere l'attuale standard generale relativo al tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni o al reclamo scritto del cliente finale, dato che il sempre maggiore numero di clienti finali che

- lamentano una mancata o inadeguata risposta alla propria segnalazione dimostra l'inefficacia di tale strumento ai fini della tutela dei consumatori;
- sia da accogliere la proposta delle associazioni dei consumatori di stabilire che la risposta motivata del venditore al reclamo scritto inviato dal cliente finale debba essere sempre scritta, dato che si ritiene che tale modalità sia l'unica in grado di assicurare una effettiva tutela del consumatore;
 - allo scopo di ridurre la possibilità di comportamenti opportunistici paventato da alcuni operatori, sia opportuno:
 - a. limitare a 20 euro (invece dei 30 proposti nella consultazione iniziale) l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del nuovo standard specifico in tema di risposta ai reclami scritti;
 - b. non differenziare il valore dell'indennizzo per le diverse tipologie di utenza (a differenza di quanto proposto nella consultazione iniziale);
 - c. limitare ad un solo indennizzo per anno (solare) il numero massimo di indennizzi ricevibili dallo stesso cliente per mancato rispetto dello standard specifico sui reclami, invece dei due previsti nelle proposte iniziali;
 - allo scopo di scongiurare il rischio di annullamento di fattori concorrenziali su cui si giocano i rapporti di mercato tra i clienti finali ed i diversi venditori tra loro in concorrenza, segnalato da alcuni operatori nella consultazione, sia opportuno lasciare alla libera determinazione dei venditori del mercato libero l'introduzione di standard specifici ulteriori rispetto a quelli fissati dall'Autorità;
 - sia opportuno rinviare al completamento del processo di consultazione, avviato con il DCO 18/08, la definizione di alcuni aspetti del Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas caratterizzati da una maggiore complessità ed in particolare:
 - a. il trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;
 - b. gli 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;
 - c. la perimetrazione ed il trattamento dei reclami scritti "multipli";
 - d. la pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati all'Autorità dai venditori di energia elettrica e di gas naturale, in modo da favorire la scelta consapevole del fornitore da parte del cliente finale sulla base di un sistema che assicuri un'equa comparazione tra i venditori;
 - e. la gradualità nell'attuazione del Testo integrato stesso, con particolare riferimento ai casi di reclami scritti, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica di fatturazione per il cui trattamento il venditore debba acquisire dati tecnici in possesso del distributore ai fini della risposta al cliente finale;
 - sia opportuno prevedere che:
 - a. il TIQV si applichi a partire dall'1 gennaio 2009 con riferimento ai reclami scritti, alle richieste scritte di rettifica di fatturazione ed alle richieste scritte di informazioni la cui risposta motivata non richieda l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in possesso del distributore;

- b. la decorrenza di cui alla precedente lettera a. sia comunque successiva all'emanazione del provvedimento finale dell'Autorità in esito alla conclusione del processo di consultazione di cui al precedente alinea;
- sia opportuno chiarire che la grave violazione per due semestri consecutivi degli standard generali di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale possa costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio;
- sia opportuno rinviare ad un successivo provvedimento, in sede di aggiornamento delle componenti QVD per il gas e PCV per l'energia elettrica, la valutazione dell'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

DELIBERA

1. di approvare il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere che il TIQV di cui all'Allegato A venga completato, per gli aspetti ancora da definire, con un successivo provvedimento da emanarsi al termine del processo di consultazione avviato con il documento per la consultazione DCO 18/08;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità affinché provveda a dare attuazione al TIQV di cui all'Allegato A, con Istruzioni tecniche che possano facilitarne l'implementazione, previa informativa all'Autorità;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Vigilanza e Controllo dell'Autorità in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità affinché definisca mediante propria determinazione, secondo gli indirizzi dell'Autorità, la procedura di effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di qualità trasmessi dai venditori di energia elettrica e di gas naturale;
5. di abrogare dall'1 gennaio 2009 la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07;
6. 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.

18 novembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis

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

INDICE

PARTE I

DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni

- Articolo 1 *Definizioni*
Articolo 2 *Ambito di applicazione*

PARTE II

RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Titolo I - Indicatori di qualità commerciale

- Articolo 3 *Indicatori di qualità commerciale della vendita*
Articolo 4 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*
Articolo 5 *Tempo di rettifica di fatturazione*
Articolo 6 *Tempo di rettifica di doppia fatturazione*
Articolo 7 *Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*
Articolo 8 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione*

Titolo II – Reclami dei clienti finali

- Articolo 9 *Procedura di presentazione dei reclami scritti*
Articolo 10 *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti*
Articolo 11 *Reclami scritti multipli*

Titolo III – Rettifiche di fatturazione

- Articolo 12 *Contenuti minimi della risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione*
Articolo 13 *Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione*

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

- Articolo 14 *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*
Articolo 15 *Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*

Articolo 16 *Standard specifici ulteriori*

Titolo V – Indennizzi automatici

Articolo 17 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Articolo 18 *Casi di indennizzo automatico*

Articolo 19 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

Articolo 20 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

PARTE III

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Titolo I – Obblighi generali di servizio

Articolo 21 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*

Articolo 22 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

Titolo II – Indicatori e standard di qualità dei call center

Articolo 23 *Indicatori di qualità dei call center*

Articolo 24 *Accessibilità al servizio*

Articolo 25 *Tempo medio di attesa*

Articolo 26 *Livello di servizio*

Articolo 27 *Standard generali di qualità dei call center*

Titolo III – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei call center

Articolo 28 *Obblighi di registrazione*

Articolo 29 *Obblighi di comunicazione*

Titolo IV – Indagine di soddisfazione relativa ai call center

Articolo 30 *Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center*

Titolo V – Punteggi di qualità dei call center

Articolo 31 *Caratteristiche ulteriori dei call center*

Articolo 32 *Punteggio globale della qualità del call center*

Articolo 33 *Punteggio per l'accesso al servizio*

Articolo 34 *Punteggio per la qualità del servizio*

Articolo 35 *Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti*

Articolo 36 *Graduatoria dei punteggi globali*

PARTE IV

REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Titolo I – Obblighi di registrazione

Articolo 37 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

Articolo 38 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

Titolo II – Obblighi di comunicazione

Articolo 39 *Comunicazione all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

Articolo 40 *Informazioni al cliente finale*

PARTE V

VERIFICA DEI DATI

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati

Articolo 41 *Tipologia di controlli*

Articolo 42 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 43 *Validazione dei dati*

Articolo 44 *Criteri di conformità dei dati validi*

Articolo 45 *Verifica di corrispondenza*

Articolo 46 *Verifica di completezza*

Articolo 47 *Verifica di correttezza dell’indennizzo automatico*

Articolo 48 *Verifica di documentabilità delle cause*

Articolo 49 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi

Articolo 50 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi

Articolo 51 *Penalità per dati stimati non validi e non conformi*

PARTE VI

GRADUALITÀ DI ATTUAZIONE

Titolo I – Disposizioni transitorie

Articolo 52 *Disposizioni transitorie*

PARTE I

DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni

Articolo 1

Definizioni

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

- “albero fonico” o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- “*call center*” è un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono al venditore di registrare l’inizio della risposta, l’eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- “Cassa” è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio ed è connesso ad una rete di distribuzione con accesso a terzi;
- “cliente finale multisito” è un cliente finale che ha stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura;
- “data di invio” 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 del venditore;
 - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di invio della comunicazione;

- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- “data di ricevimento” è:
 - per le comunicazioni inviate tramite 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 del venditore;
 - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in esclusivo possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata a un reclamo scritto, o a una richiesta di informazioni o a una richiesta di rettifica di fatturazione;
- “deliberazione n. 168/04” è la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04;
- “deliberazione n. 134/06” è la deliberazione 28 giugno 2006, n. 134/06;
- “deliberazione n. 139/07” è la deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07;
- “deliberazione n. 156/07” è la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07;
- “deliberazione n. 11/07” è la deliberazione 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- “deliberazione n. 333/07” è la deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07 e successive modifiche ed integrazioni;
- “deliberazione n. 152/06 “ è la deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06;
- “deliberazione n. 272/07” è la deliberazione 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “livello di servizio” è la percentuale di chiamate con richiesta di parlare con un operatore andate a buon fine;
- “operatore” è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste del cliente finale che contatta il venditore relativamente a tutti gli aspetti principali della vendita di energia elettrica e/o di gas naturale;
- “posta elettronica certificata” è ogni sistema di posta elettronica nel quale, con le modalità previste dalla legge, è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l’invio e la consegna di documenti informatici da un gestore iscritto all’elenco pubblico del CNIPA;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale

a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile 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 e/o gas;
- “RQDG” è la Regolazione della qualità del servizio di distribuzione di gas, II Parte del Testo Unico della Distribuzione di Gas, approvata con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;
- “servizio automatico dispositivo” è un servizio telefonico che permette al cliente finale di effettuare operazioni o transazioni relative al contratto di utenza direttamente tramite la tastiera del proprio telefono o riconoscimento vocale senza parlare con un operatore;
- “servizi *on line*” sono servizi erogati dai venditori tramite il proprio sito internet;
- “servizio telefonico commerciale” è il servizio telefonico che permette al cliente finale di mettersi in contatto con il proprio venditore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami; per ogni servizio telefonico commerciale possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico commerciale può essere dotato di albero fonico o IVR;
- “sportello fisico” è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal venditore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami;
- “standard generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “standard specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;
- “tipologia di cliente finale” è la tipologia di cliente finale in base alle caratteristiche della fornitura di energia elettrica o di gas naturale; sono previste le seguenti tipologie di cliente finale:
 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico;
 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico;
 - cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT);
 - cliente finale di gas naturale in bassa pressione (BP);

- cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT) e di gas naturale (BP) con unico contratto (*dual fuel*);
- cliente finale multisito;
- “tipologia di fornitura” è la tipologia di condizioni economiche e contrattuali applicate al cliente finale; sono previste le seguenti tipologie di fornitura:
 - clienti finali in regimi di tutela, definiti come i clienti finali di energia elettrica a cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 ed i clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche di cui alla deliberazione n. 134/06;
 - clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela e dai clienti in regime di salvaguardia o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza;
- “TIQV” è il presente Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- “valore medio semestrale” di un indicatore è la media dei 5 migliori valori mensili dell’indicatore rilevati nel semestre considerato, calcolato con arrotondamento al primo decimale;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.8, 4.8bis e 4.19 di cui all’Allegato A della deliberazione n. 11/07, con l’esclusione dei servizi di salvaguardia di cui di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 e di fornitura di gas di ultima istanza;
- “venditore” è il soggetto che esercita l’attività di vendita.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione.
- 2.2 Ai fini dell’applicazione delle disposizioni del presente TIQV, gli esercenti del servizio di fornitura di energia elettrica non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125 si ritengono equiparati ai venditori.
- 2.3 La Parte III del presente TIQV si applica ai soli numeri telefonici dei venditori destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione. Sono fatte salve le disposizioni di cui alla deliberazione n. 272/07.

PARTE II

RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Titolo I - Indicatori di qualità commerciale

Articolo 3

Indicatori di qualità commerciale della vendita

- 3.1 Al fine di definire i livelli specifici di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel presente TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
- tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - tempo di rettifica di fatturazione;
 - tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 3.2 Al fine di definire i livelli generali di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, nel presente TIQV si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
- tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Articolo 4

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

- 4.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.
- 4.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata al cliente finale da parte del venditore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 10.

Articolo 5

Tempo di rettifica di fatturazione

- 5.1 Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.
- 5.2 L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, ai sensi del comma 5.1 farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Articolo 6

Tempo di rettifica di doppia fatturazione

- 6.1 Il tempo di rettifica di doppia fatturazione è il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al cliente finale della somme non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore.
- 6.2 L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso, ai sensi del comma 6.1 farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Articolo 7

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni

- 7.1 Il tempo di risposta a richieste scritte di informazione è il tempo, misurato 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. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

Articolo 8

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione

- 8.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte

del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

- 8.2 La risposta motivata alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata al cliente finale da parte del venditore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 12.
- 8.3 Nel caso in cui il venditore comunichi al cliente finale che si dà luogo a rettifica di fatturazione, il venditore è tenuto a fornire anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 8.4 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, il venditore comunichi al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

Titolo II – Reclami dei clienti finali

Articolo 9

Procedura di presentazione dei reclami scritti

- 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.
- 9.2 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
 - a) il recapito postale o fax al quale inviare il reclamo
 - b) i dati identificativi del cliente finale:
 - (i) il nome ed il cognome;
 - (ii) l'indirizzo postale o telematico;
 - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
 - (iv) il codice cliente;
 - (v) l'indirizzo di fornitura;
 - (vi) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile.
- 9.3 È fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purchè la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire

l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi).

Il venditore deve indicare tali elementi minimi in ogni bolletta.

- 9.4 Il venditore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un cliente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Articolo 10

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti

- 10.1 Il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili;
- d) la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive già poste in essere dal venditore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i) il servizio (elettrico e/o gas);
 - ii) la tipologia di fornitura;
 - iii) per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata (domestico residente, domestico non residente, non domestico, etc.) corredata da tutti i dati identificativi;
- f) l'elenco della documentazione allegata.

Articolo 11

Reclami scritti multipli

- 11.1 Con successivo provvedimento vengono definite le modalità di trattamento dei reclami scritti multipli.

Titolo III – Rettifiche di fatturazione

Articolo 12

Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione

- 12.1 La risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione può ritenersi motivata se contiene:
- a) gli elementi di cui all'articolo 10, comma 10.1, lettere a) e b);
 - b) la verifica con la relativa documentazione della correttezza:
 - (i) degli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura;
 - (ii) dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici del cliente.

Articolo 13

Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione

- 13.1 Il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/i di consegna/riconsegna, per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati, non risulta inserito in un suo contratto di dispacciamento e/o di trasporto, è tenuto a classificare la richiesta come richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione e ad effettuare la rettifica in conformità allo standard specifico di cui al successivo Articolo 14, comma 14.1, con le modalità di accredito previste all'Articolo 6.
- 13.2 Il venditore che riceve erroneamente una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/i di consegna/riconsegna, per il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati, risulta inserito in un suo contratto di dispacciamento e/o di trasporto, è tenuto a classificare la richiesta come richiesta scritta di informazioni ed a provvedere all'invio della risposta motivata al cliente finale.

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

Articolo 14

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita

- 14.1 Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale sono definiti in tabella 1.

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

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

- 14.2 Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale sono definiti in tabella 2.

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

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

- 14.3 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in tabella 2 i livelli effettivi *LE* sono calcolati per venditore, separatamente per ogni tipologia di fornitura, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE = [(N_S) / (N_S + N_{FS})] \times 100$$

dove:

- N_S è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore ha inviato la risposta scritta entro il tempo massimo definito dal presente TIQV;

- N_{FS} è il numero di richieste scritte di informazioni 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).

14.4 La grave violazione degli standard generali di qualità commerciale di vendita per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi di tempestività di cui al successivo Articolo 15, possono costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

14.5 Con successivo provvedimento vengono definite le modalità di trattamento e gli standard applicabili ai reclami scritti provenienti da clienti finali multisito.

Articolo 15

Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività

15.1 Con successivo provvedimento vengono definite le modalità di trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore.

Articolo 16

Standard specifici ulteriori

16.1 È facoltà del venditore definire per i clienti finali del mercato libero standard specifici ulteriori rispetto a quelli definiti dal presente TIQV. In caso di mancato rispetto di tali standard per una causa di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettera c), il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico definito dal venditore medesimo.

16.2 Gli standard specifici di cui al precedente comma devono essere comunicati per iscritto al cliente finale prima della conclusione del contratto di fornitura, insieme al valore dell'indennizzo automatico associato, specificando che detti standard sono ulteriori rispetto a quelli fissati dall'Autorità e non esonerano il venditore dall'obbligo di rispettare gli standard definiti dall'Autorità.

Titolo V – Indennizzi automatici

Articolo 17

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

17.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità

competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore nei casi di cui all'Articolo 15;
- c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

17.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il venditore documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 18

Casi di indennizzo automatico

- 18.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Articolo 14, comma 14.1, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro.
- 18.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma è crescente in relazione al ritardo nell'invio della risposta motivata scritta come indicato di seguito:
- a) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - c) se la risposta motivata scritta viene inviata oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 19

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

- 19.1 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (inclusi quelli ulteriori di cui all'Articolo 16 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b).
- 19.2 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 45, comma 45.6, dell'allegato A della deliberazione n. 333/07;
 - b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

- c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 9, comma 9.3.

Articolo 20

Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico

- 20.1 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico 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.
- 20.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.
- 20.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

PARTE III

QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI

Titolo I – Obblighi generali di servizio

Articolo 21

Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico

- 21.1 Il venditore ha l'obbligo di:
- a) disporre di un servizio telefonico commerciale con uno o più numeri telefonici;
 - b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico commerciale con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore, elevato a 50 ore qualora non sia presente almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente;

- c) pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico commerciale con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui al successivo Articolo 22.

Articolo 22

Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico

22.1 Il venditore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico commerciale di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 21, comma 21.1:

- a) mette a disposizione dei clienti finali uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per telefonate da rete fissa;
- b) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici dispositivi non andate a buon fine;
- c) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

22.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 22.1, lettere b) e c), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire ai clienti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi (ad esempio elettricità, gas, acqua, altri servizi).

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

Articolo 23

*Indicatori di qualità dei *call center**

23.1 Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei *call center* vengono definiti i seguenti indicatori:

- accessibilità al servizio (AS);
- tempo medio di attesa (TMA);
- livello del servizio (LS).

23.2 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli

indicatori di cui al comma precedente, lettere b) e c), tutte le chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

- 23.3 Per le aziende che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico commerciale, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui al comma 23.1 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione; per le stesse aziende, eventuali punteggi attribuibili per le caratteristiche ulteriori di cui all'Articolo 31 possono essere riconosciuti solo se tali caratteristiche sono possedute da tutti i numeri telefonici ricadenti nell'ambito di applicazione e comunque limitatamente alle sole caratteristiche (o livelli degli indicatori) comuni a tutti i numeri del servizio telefonico commerciale.

Articolo 24

Accessibilità al servizio

- 24.1 L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- 24.2 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

Articolo 25

Tempo medio di attesa

- 25.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 25.2 L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:
- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
 - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 26

Livello di servizio

- 26.1 L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Articolo 27

Standard generali di qualità dei call center

- 27.1 Gli standard generali di qualità dei *call center* per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 23, comma 23.1, sono definiti dalla tabella 3.

Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio	AS \geq 90 %
Tempo medio di attesa	TMA \leq 240 secondi
Livello di servizio	LS \geq 80 %

- 27.2 La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di venditore e a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 27.3 La grave violazione degli standard generali di qualità dei *call center* per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo II della parte III del presente TIQV, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Titolo III – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei call center

Articolo 28

Obblighi di registrazione

- 28.1 Il venditore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al *call center*, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:
- a) data e istante di inizio della chiamata;

- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

28.2 Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

Articolo 29

Obblighi di comunicazione

29.1 Entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ciascun anno, il venditore comunica all'Autorità con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente:

- a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- b) il livello di accessibilità al servizio (AS);
- c) il tempo medio di attesa (TMA);
- d) il livello di servizio (LS).

29.2 L'Autorità utilizza le informazioni ed i dati comunicati ai fini della determinazione della pubblicazione comparativa.

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

Articolo 30

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

30.1 L'Autorità effettua a cadenza semestrale una indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori.

30.2 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del call-back, intervistando i clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore del *call center*. A tal fine ogni venditore di cui all'art. 52, comma 52.2, lettera a), fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità e con modalità tali da garantire adeguate misure di sicurezza, gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di *call center* necessari per l'effettuazione dell'indagine, corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative. È esonerato dall'indagine il venditore i cui *call center* abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 200/giorno; ai fini dell'esonero il venditore, entro il mese successivo al semestre interessato, è tenuto a comunicare all'Autorità:

- a) il numero medio giornaliero delle chiamate ricevute ai propri *call center* nel semestre precedente;
 - b) l'avalimento dell'esonero dall'indagine.
- 30.3 In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti, per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS, variabile tra 0 e 100 e comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori di qualità considerati dall'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.
- 30.4 I venditori di cui all'Articolo 52, comma 52.2, lettera a), possono, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità, partecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti aumentando, a proprie spese, il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall'Autorità. In tal caso, l'intervallo di confidenza di cui al comma precedente è valutato sul campione complessivo di interviste effettuate, pari alla somma del minimo di interviste assicurato dall'Autorità più il numero di interviste effettuate a spese del venditore.

Titolo V – Punteggi di qualità dei *call center*

Articolo 31

*Caratteristiche ulteriori dei *call center**

- 31.1 Ai fini dell'assegnazione dei punteggi di cui ai successivi Articolo 33 e Articolo 34, si considerano le seguenti ulteriori caratteristiche relative alla qualità dei *call center*:
- a) la disponibilità del servizio con operatore;
 - b) gratuità del servizio telefonico commerciale;
 - c) l'efficacia dei servizi automatici dispositivi;
 - d) la multicanalità;
 - e) la facilità di navigazione dei servizi automatici;
 - f) la disponibilità di servizi on line in aggiunta al *call center*;
 - g) l'attivazione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi telefonici in collaborazione con le associazioni dei consumatori;
 - h) l'esistenza dei servizi per la gestione di code per l'attesa.
- 31.2 La disponibilità del servizio con operatore è misurata dal maggior numero di ore di apertura del *call center* rispetto all'obbligo di servizio di cui all'Articolo 21, comma 21.1, lettera b).
- 31.3 La gratuità del servizio telefonico commerciale è riferita all'attivazione di un numero verde totalmente gratuito che permetta al cliente finale di contattare il venditore sia da telefonia fissa sia da telefonia mobile.

- 31.4 L'efficacia dei servizi automatici dispositivi è riferita alla percentuale di richieste risolte nell'albero fonico (indicatore RR), pari al rapporto tra il numero di chiamate che hanno scelto un servizio automatico dispositivo nell'albero fonico andate a buon fine e il numero totale di chiamate che hanno scelto un servizio automatico dispositivo nell'albero fonico, moltiplicato per 100; l'indicatore RR è misurato con arrotondamento al primo decimale.
- 31.5 La multicanalità è riferita alla presenza di uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore settimanali, per ogni provincia in cui il venditore serve più di 20.000 clienti al 31 dicembre dell'anno precedente.
- 31.6 La facilità di navigazione nell'albero fonico è riferita al rispetto di quanto previsto dal comma 22.1, lettera b), con riferimento al primo livello dell'albero fonico.
- 31.7 I servizi on line in aggiunta al call center sono i servizi dispositivi erogati dal venditore tramite il proprio sito internet a clienti finali titolari di contratto (ad esempio l'accesso ai dati relativi al proprio contratto, la modifica dei dati anagrafici e di contratto) o a potenziali clienti (ad esempio la richiesta di subentro o di nuovo contratto); i servizi on line alternativi al call center non comprendono i servizi di autolettura e l'offerta di servizi informativi generici.
- 31.8 Per attivazione di iniziative in collaborazione con le associazioni dei consumatori si intendono le iniziative realizzate con associazioni dei consumatori, iscritte nell'elenco previsto dall'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, che abbiano come oggetto il miglioramento della qualità dei call center, in particolare per l'accesso e la fruizione dei servizi alla clientela svantaggiata, o la risoluzione extragiudiziale di controversie connesse con la fruizione dei servizi.
- 31.9 Per servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico telefonico si intendono le alternative offerte al cliente finale di essere richiamato (a scelta del cliente) e/o di ricevere segnalazioni durante l'attesa di parlare con un operatore del tempo di attesa stimato.
- 31.10 La rilevazione delle caratteristiche è effettuata su base semestrale, considerando il valore medio semestrale, ove la caratteristica è misurabile tramite un indicatore, o la prevalenza nel semestre per le altre caratteristiche. Qualora il venditore utilizzi per i propri call center più numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione, ai fini dell'attribuzione del punteggio le caratteristiche ulteriori devono essere possedute da tutti i numeri telefonici.

Articolo 32

Punteggio globale della qualità del call center

- 32.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità semestralmente da ogni venditore ai sensi dell'Articolo 29, comma 29.1, e attraverso l'acquisizione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti di cui all'Articolo 30 viene calcolato a cadenza semestrale per ogni venditore un punteggio globale della qualità del *call center* (IQT), finalizzato alla valutazione comparativa della qualità dei *call center*.

32.2 Il punteggio globale della qualità del *call center* IQT è calcolato, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$IQT = [(PA + PQ) / (PA + PQ)_{\max} \times 100] \times 0,7 + PSC \times 0,3$$

dove:

- PA è il punteggio conseguito dal venditore per la fase di accesso al servizio, come indicato al successivo Articolo 33;
- PQ è il punteggio conseguito dal venditore per la fase di qualità del servizio come indicato al successivo Articolo 34;
- $(PA + PQ)_{\max}$ è il miglior valore conseguito nel periodo considerato da un venditore per la somma dei punteggi PA e PQ;
- PSC è il punteggio conseguito dal venditore in base agli esiti dell'indagine di soddisfazione dei clienti come indicato al successivo Articolo 35.

Articolo 33

Punteggio per l'accesso al servizio

33.1 Nella tabella 4 sono riportati gli indicatori e le caratteristiche che danno luogo al punteggio parziale per l'accesso al servizio (PA).

33.2 Il punteggio PA è maggiore di zero e viene calcolato sulla base dei valori riportati in tabella B solo nel caso in cui il venditore rispetti lo standard generale di qualità relativo all'indicatore accessibilità al servizio (AS) ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 27, comma 27.2.

Tabella 4 – Punteggio per l'accesso al servizio (PA)

Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio
Accessibilità al servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore AS (accessibilità al servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale
Disponibilità del servizio con operatore	Apertura del <i>call center</i> per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio	3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio
	Apertura del <i>call center</i> al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	3 punti
Multicanalità	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente	10 punti

Gratuità completa	Chiamate completamente gratuite anche da rete mobile	5 punti
-------------------	--	---------

Articolo 34

Punteggio per la qualità servizio

34.1 Nella tabella 5 sono riportati gli indicatori e le caratteristiche che danno luogo al punteggio parziale per la qualità del servizio (PQ).

Tabella 5 – Punteggio per la qualità del servizio (PQ)

Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi	1 punto per ogni 1% in più rispetto al 75% 2 punti per ogni 1% in più rispetto al 90%
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'Articolo 31, comma 31.6, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico	10 punti
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR $\geq 60\%$	1 punto per ogni 2% in più rispetto al 60%
Servizi on line in aggiunta al <i>call center</i>	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico)	10 punti per offerta di servizi dispositivi on line, diversi dall'autolettura
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'Articolo 31, comma 31.8 avviate nel semestre	10 punti
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente	5 punti
	Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	2 punti

34.2 Il punteggio PQ è maggiore di zero e viene calcolato sulla base dei valori riportati in tabella 5 solo nel caso in cui il venditore rispetti entrambi gli standard generali

di qualità relativi agli indicatori tempo medio di attesa (TMA) e livello di servizio (LS) ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 27, comma 27.2.

Articolo 35

Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti

- 35.1 Il punteggio PSC, correlato agli esiti dell'indagine di soddisfazione dei clienti, è pari per ciascun venditore al rapporto tra il valore dell'indice complessivo di soddisfazione ICS, stimato per ogni venditore come indicato nell'Articolo 30, commi 30.3 e 30.4, e il miglior valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione risultante dall'indagine, moltiplicato per 100.

Articolo 36

Graduatoria dei punteggi globali

- 36.1 Il venditore ha facoltà di comunicare all'Autorità, con gli stessi termini di cui all'Articolo 29, i livelli delle caratteristiche ulteriori di cui all'Articolo 31 per le quali è nelle condizioni di acquisire punteggi. Nel caso il venditore intenda avvalersi di detta facoltà, ha l'obbligo di registrare le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili le caratteristiche ulteriori per le quali acquisisce punteggi.
- 36.2 Sulla base dei punteggi globali della qualità dei *call center* IQT assegnati ad ogni venditore viene stilata a cadenza semestrale una graduatoria di IQT in ordine decrescente, evidenziando anche i punteggi parziali (PA, PQ e PSC); la graduatoria viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità a partire dal 1° gennaio 2009.

PARTE IV

REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

Titolo I – Obblighi di registrazione

Articolo 37

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 37.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 28, il venditore deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste scritte di informazioni e le richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 37.2 Per ogni reclamo scritto, richiesta scritta di informazione e richiesta scritta di rettifica di fatturazione il venditore registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
- b) la tipologia di cliente finale;
- c) la tipologia di fornitura;
- d) i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
- e) la data di ricevimento;
- f) la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
- g) la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
- h) la data di invio della risposta motivata;
- i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- j) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- l) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD /PDR).

37.3 Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dà luogo a rettifica di fatturazione il venditore, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, registra:

- m) la data di accredito della somma non dovuta;
- n) se la richiesta ricade nei casi di doppia fatturazione di cui al precedente comma 13.1.

Articolo 38

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

38.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TIQV, il venditore deve:

- a) mantenere il registro di cui al precedente articolo aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema, anche informatico, di archivio commerciale e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato 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.

Titolo II – Obblighi di comunicazione

Articolo 39

Comunicazione all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 39.1 Fatto salvo quanto previsto dall’Articolo 29, entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ogni anno, il venditore è tenuto a comunicare all’Autorità, per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al termine del semestre precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi relativi al semestre precedente.
- 39.2 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti ricevuti nel semestre precedente a quello di comunicazione all’Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni mese del semestre il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione e delle richieste di rettifica per doppia fatturazione ricevuti suddividendoli per:
- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento;
 - b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
 - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
 - d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei i casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all’Articolo 17, comma 17.1 lettera c).
- Il venditore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione ricevute nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
- 39.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell’anno precedente a quello di comunicazione all’Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di cliente finale e per ogni livello specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l’ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 39.4 L’Autorità effettua la pubblicazione comparativa delle performance del venditore tenendo conto delle informazioni e dei dati di cui ai commi precedenti, nonché di quanto stabilito dal titolo V della parte III del presente TIQV.

- 39.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti per l'effettuazione di controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni.

Articolo 40

Informazioni al cliente finale

- 40.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso degli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti.
- 40.2 Per i clienti finali in regimi di tutela in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, il venditore è tenuto ad informare ogni cliente finale anche degli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

PARTE V

VERIFICA DEI DATI

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati

Articolo 41

Tipologia di controlli

- 41.1 La Parte V del presente TIQV definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dai venditori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla Parte II del presente Testo integrato.
- 41.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai venditori ai fini del rispetto del presente TIQV.
- 41.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del venditore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento delle disposizioni previste dal presente TIQV sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia di cui al comma 41.1.

Articolo 42

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

- 42.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale dei venditori riguarda:
- a) il tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - b) il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
 - c) il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
 - d) il tempo di rettifica di fatturazione;
 - e) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 42.2 L'Autorità comunica al venditore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) l'oggetto del controllo;
 - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2009.
- 42.3 Il venditore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.4 In sede di controllo, il venditore fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione o reclamo scritto (di seguito: richiesta o reclamo) i campi con i dati registrati di cui all'Articolo 37, commi 37.2 e 37.3. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione oggetto del controllo, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di richieste e/o reclami da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.5 Il venditore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 42.6 Il numero delle richieste e dei reclami riportati negli elenchi di cui al precedente comma, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal venditore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il venditore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 51 sarà il più elevato tra quello comunicato dal venditore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 43

Validazione dei dati

- 43.1 Gli elementi in assenza dei quali la richiesta o il reclamo esaminati vengono classificati non validi sono i seguenti:
- a) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione, copia della risposta motivata;
 - b) per le richieste scritte di rettifica di fatturazione:
 - (i) copia della risposta motivata scritta, qualora non si sia dato luogo alla rettifica;
 - (ii) copia dei documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto.
- 43.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice di rintracciabilità oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore, la richiesta o il reclamo vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore è fatta salva la facoltà per il venditore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della richiesta o del reclamo.

Articolo 44

Criteri di conformità dei dati validi

- 44.1 Ogni richiesta o reclamo classificata/o come valida/o viene sottoposta/o a verifica di conformità in sequenza dei criteri, ove applicabili, di:
- a) corrispondenza;
 - b) completezza;
 - c) correttezza dell'indennizzo automatico, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettera c);
 - d) documentabilità delle cause, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b);
 - e) esattezza del calcolo del tempo di risposta, solo se la risposta è fornita entro il tempo indicato dallo standard.
- 44.2 La richiesta o il reclamo che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata/o come non conforme.

Articolo 45

Verifica di corrispondenza

- 45.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la richiesta o il reclamo esaminata/o, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal venditore ed i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo “tempo effettivo rilevato” oggetto della sola verifica di esattezza del calcolo del tempo di risposta.

Articolo 46

Verifica di completezza

- 46.1 Il criterio di completezza si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 46.2 La verifica di completezza accerta, per il reclamo scritto o per la richiesta scritta di rettifica di fatturazione esaminato/a, la completezza dei dati forniti al cliente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 10; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione risulti mancante anche di uno solo dei dati previsti dall'Articolo 10.

Articolo 47

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

- 47.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione che hanno dato luogo a rettifica di fatturazione.
- 47.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico accerta che il venditore abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente finale dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- a) l'importo corrisposto al cliente finale è diverso da quello previsto dall'Articolo 18, comma 18.1, solo se a svantaggio di tale cliente finale;
 - b) l'importo pagato al cliente finale non è stato maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 18;
 - c) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 20, comma 20.2.

Articolo 48

Verifica di documentabilità delle cause

- 48.1 La verifica di documentabilità delle cause accerta che il venditore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto degli standard specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- a) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- b) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto dello standard specifico o generale.

Articolo 49

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta

- 49.1 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo accerta la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal venditore rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 49.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificata/o come non conforme.
- 49.3 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico o generale, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificato/a come non conforme. Nel caso di richiesta/reclamo soggetta/o a standard specifico, il venditore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale.

Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi

Articolo 50

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

- 50.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso il venditore, tra le richieste/reclami esaminate/i sono individuate/i, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 43 e dall'Articolo 44:
 - n_1 dati non validi;
 - n_2 dati non conformi.
- 50.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, viene stimato mediante un modello statistico il numero delle richieste/reclami non valide/i e il numero delle richieste/reclami non conformi per la popolazione di riferimento:
 - N_1 numero delle richieste/reclami non valide/i;
 - N_2 numero delle richieste/reclami non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello $1-\alpha$ pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N]: P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N , M , n . Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi

Articolo 51

Penalità per dati stimati non validi e non conformi

- 51.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'articolo precedente, il venditore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
- a) per ciascuno degli N_1 , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
 - b) per ciascuno degli N_2 , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).
- 51.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore, sono definite le seguenti franchigie:
- a) per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
 - b) per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .
- 51.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 51.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2 , e diminuiti delle franchigie di cui al comma precedente.
- 51.4 Qualora il venditore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il venditore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). Il venditore comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
- 51.5 Qualora il venditore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il venditore:

- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV;
- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

PARTE VI

GRADUALITA' DI ATTUAZIONE

Titolo I – Disposizioni transitorie

Articolo 52

Disposizioni transitorie

- 52.1 Il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica a partire dal 1° gennaio 2009, o se successiva, dalla data di pubblicazione del provvedimento con cui vengono definiti i contenuti dell'Articolo 11, dell'Articolo 14, comma 14.5, e dell'Articolo 15, nonché il percorso di gradualità di cui al comma successivo:
- a) ai reclami scritti, alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e alle richieste scritte di informazioni con data di ricevimento da parte del venditore pari o successiva al 1° gennaio 2009 la cui risposta motivata non richieda l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici;
 - b) ai reclami scritti 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° gennaio 2009 limitatamente a quanto previsto all'Articolo 9.
- 52.2 Fatto salvo quanto previsto al comma precedente, lettera b), il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione la cui risposta motivata richieda l'acquisizione da parte del venditore di dati tecnici secondo un percorso di gradualità da definirsi con successivo provvedimento. Fino al compimento del percorso di gradualità, continuano ad applicarsi a detti reclami scritti e richieste scritte di rettifica di fatturazione le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07.
- 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 dell'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 dell'1 luglio dell'anno precedente.

52.5 Fino al 31 dicembre 2008 continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 333/07 e n. 168/04 in materia di reclami scritti, e di richieste scritte di informazioni, nonché le disposizioni di cui alla deliberazione n. 139/07.