

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

**In vigore dal 1 gennaio 2017**

**Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come  
integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com**

## INDICE

### PARTE I

#### DEFINIZIONI E 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*

##### **Titolo II – Reclami dei clienti finali e rettifiche di doppia fatturazione**

- Articolo 8 *Procedura di presentazione dei reclami scritti*  
Articolo 9 *Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*  
Articolo 10 *Classificazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni*  
Articolo 11 *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti*  
Articolo 12 *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*  
Articolo 13 *Reclami scritti multipli*  
Articolo 14 *Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione*

### **Titolo III – Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita**

- Articolo 15 *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*  
Articolo 16 *Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*  
Articolo 17 *Standard specifici ulteriori*

### **Titolo IV – Indennizzi automatici**

- Articolo 18 *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità*  
Articolo 19 *Casi di indennizzo automatico*  
Articolo 20 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*  
Articolo 21 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

## **PARTE III**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

#### **Titolo I – Obblighi generali di servizio**

- Articolo 22 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*  
Articolo 23 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

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

- Articolo 24 *Indicatori di qualità dei call center*  
Articolo 25 *Accessibilità al servizio*  
Articolo 26 *Tempo medio di attesa*  
Articolo 27 *Livello di servizio*  
Articolo 28 *Standard generali di qualità dei call center*

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

- Articolo 29 *Obblighi di registrazione*  
Articolo 30 *Obblighi di comunicazione*

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

Articolo 31 *Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center*

## **Titolo V – Monitoraggio della qualità dei call center**

Articolo 32 *Informazioni ulteriori sui servizi di call center*

Articolo 33 *Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici*

## **PARTE IV**

### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI**

#### **Titolo I – Obblighi di registrazione**

Articolo 34 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

Articolo 35 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

#### **Titolo II – Obblighi di comunicazione**

Articolo 36 *Comunicazione all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

Articolo 37 *Informazioni su standard di qualità e indennizzi*

Articolo 38 *Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami*

Articolo 39 *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie*

## **PARTE V**

### **VERIFICA DEI DATI**

#### **Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati**

Articolo 40 *Tipologia di controlli*

Articolo 41 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

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

- Articolo 42 *Validazione dei dati*
- Articolo 43 *Criteri di conformità dei dati validi*
- Articolo 44 *Verifica di corrispondenza*
- Articolo 45 *Verifica di completezza*
- Articolo 46 *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*
- Articolo 47 *Verifica di documentabilità delle cause*
- Articolo 48 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

## **Titolo III – Stima dei dati non validi e non conformi**

- Articolo 49 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

## **Titolo IV – Penalità per dati non validi e non conformi**

- Articolo 50 *Penalità per dati stimati non validi e non conformi*

# **PARTE VI**

## **GRADUALITÀ DI ATTUAZIONE**

### **Titolo I – Disposizioni transitorie**

- Articolo 51 *Disposizioni transitorie*

### **Tavola di concordanza**

**PARTE I**  
**DEFINIZIONI E 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 con legge 14 novembre 1995, n. 481, ora denominata Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico ai sensi del decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201/11 convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214;
  - “Bolletta 2.0” è l’Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e s.m.i.;
  - “bolletta di chiusura” è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;
  - “*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 per i Servizi Energetici e Ambientali;
  - “cliente finale” è la persona fisica o giuridica che ha stipulato o intende stipulare un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
  - “cliente finale multisito” è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell’energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna;

- “CNIPA” è il Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- “Codice del consumo” è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- “Codice di condotta commerciale” è l’Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e s.m.i.;
- “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, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
  - 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 possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere ad un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono, o nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica;
- “deliberazione n. 272/07” è la deliberazione 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- “deliberazione ARG/elt 191/09” è la deliberazione 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 e s.m.i.;
- “deliberazione 383/2016/E/com” è la deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- “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 o di categoria, 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, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale;
- “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, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all’ esercente la vendita entrante, ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l’applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>;
- “RQDG” è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e s.m.i.;
- “servizi *on line*” sono servizi erogati dai venditori tramite il proprio sito internet;
- “Servizio Conciliazione” è l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’art. 1 comma 1.1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e s.m.i.;
- “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 inoltre 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 inoltre 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 cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela ed i clienti finali di gas naturale cui sono applicate le condizioni di vendita del servizio di tutela del gas naturale di cui, rispettivamente, al TIV e al TIVG;
  - 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 o dal servizio di *default*;
- “TIQE” è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/com e s.m.i.;
- “TIQV” è il presente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- “TIUC” è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling* contabile) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica,

del gas e per i gestori del servizio idrico integrato e dei relativi obblighi di comunicazione, approvato con deliberazione 24 marzo 2016, 137/2016/R/com;

- “TIV” è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico 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 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, e s.m.i.;
- “TIVG” è il Testo integrato per l’erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i.;
- “valore medio semestrale” di un indicatore è la media aritmetica dei 5 migliori valori mensili dell’indicatore rilevati nel semestre considerato, calcolato con arrotondamento al primo decimale;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.10, 4.11, 4.21 e 4.22 del TIUC, con l’esclusione dei servizi di fornitura di gas di ultima istanza di cui al TIVG;
- “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 gli esercenti la vendita 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.
- 2.4 I venditori con meno di 10.000 clienti finali, considerati come somma dei clienti finali di energia elettrica e di gas, e con almeno l’85% di tali clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna localizzati al massimo in tre comuni limitrofi al 31 dicembre dell’anno precedente a quello di riferimento sono esclusi dagli obblighi di cui alla Parte III purché siano dotati di uno o più sportelli aperti al pubblico in uno o più comuni per un numero minimo complessivo di ore settimanali pari a 25.

**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.

**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 dai successivi Articoli 11 e 12.

**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 del reclamo scritto

inviato dal cliente finale che comporta la rettifica di fatturazione relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, 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 delle 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 chiusura; 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 chiusura, o nel caso in cui la bolletta di chiusura sia già stata emessa, 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 informazioni è il tempo, misurato in giorni solari, 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 in esclusivo possesso del distributore.

## **Titolo II – Reclami dei clienti finali e rettifiche di doppia fatturazione**

### **Articolo 8**

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti*

- 8.1 Il venditore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 8.3. Il venditore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dal cliente finale ad un recapito diverso entro 7 giorni solari dal ricevimento. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 15, il venditore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
- 8.2 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) i recapiti di cui al comma 8.1 ai quali inviare il reclamo;
  - b) i dati identificativi della fornitura e del cliente finale:
    - (i) il nome ed il cognome;
    - (ii) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
    - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
    - (iv) il codice cliente, ove il codice di cui al successivo punto vi non sia disponibile;
    - (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 o, qualora non disponibile, il codice cliente;
  - c) una breve descrizione dei fatti contestati.

Il modulo riporta, inoltre, la classificazione per argomenti (1° livello) di cui alla tabella 5, in modo che il cliente possa indicare l'argomento del proprio reclamo.

- 8.3 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, purché 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) il nome ed il cognome;
  - b) l'indirizzo di fornitura;
  - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
  - d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi);
  - e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
  - f) una breve descrizione dei fatti contestati.
- 8.4 Qualora il cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, il venditore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
- 8.5 Il venditore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una comunicazione scritta inviata da un cliente finale, classificando tale comunicazione 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. Il predetto criterio viene impiegato anche qualora la comunicazione scritta inviata da un cliente finale contenga, in aggiunta ad una richiesta di informazioni sull'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$ , una lamentela relativa alla fornitura erogata dallo stesso esercente la vendita. In tal caso, la risposta dell'esercente la vendita contiene anche le informazioni sull'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 8.6 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazioni, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente TIQV.

## **Articolo 9**

### *Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*

- 9.1 Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:
- a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per

cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9.2 Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

- a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse

negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- 9.3 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dall'*home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto per fatturazione di importi anomali, contenente almeno i campi obbligatori di cui all'Articolo 8, comma 8.2, e un campo per l'indicazione, da parte del cliente, dell'autolettura e della relativa data.

#### **Articolo 10**

##### *Classificazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni*

- 10.1 Il venditore classifica i reclami scritti e le richieste scritte di informazione secondo le categorie di cui alla tabella 5. A tal fine il venditore non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal cliente.

#### **Articolo 11**

##### *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti*

- 11.1 Il venditore è tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0 e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:
- a) il riferimento al reclamo scritto;
  - b) l'indicazione del riferimento organizzativo del venditore per 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 pertinenti, applicabili ed applicati in ragione della tipologia della fornitura e del servizio interessato;
  - d) la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive 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, ivi inclusi, per i reclami inerenti alla fatturazione, gli elementi di dettaglio ai sensi dell'articolo 12 della Bolletta 2.0;
- g) per i reclami in cui il cliente evidenzia possibili errori di fatturazione, la risposta deve contenere la verifica documentata dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura validati dal distributore, sia dei consumi storici del cliente e/o dei corrispettivi applicati e della loro conformità al contratto e/o alla regolazione, anche quando la bolletta contestata risulta corretta;
- h) in caso di risposta motivata fornita oltre lo standard specifico di cui al successivo Articolo 15, o qualora la risposta motivata riguardi fattispecie per cui è prevista, dalla regolazione o dal contratto, l'erogazione di un indennizzo automatico e se ne sono verificate le condizioni:
  - i. le informazioni relative all'indennizzo automatico spettante o le cause di esclusione ai sensi del successivo Articolo 20;
  - ii. l'importo base e il meccanismo di *escalation* previsto dalla regolazione o dal contratto;
  - iii. la data ultima entro cui l'indennizzo dovrà essere erogato in conformità alla regolazione;
- i) nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, l'esercente la vendita fornisce al cliente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando quanto già previsto in contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale.

## **Articolo 12**

### *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*

- 12.1 La risposta motivata ai reclami di cui al precedente Articolo 9 deve contenere, oltre agli elementi di cui all'Articolo 11, almeno i seguenti elementi:
- a) la descrizione delle modalità di fatturazione applicabili in base alla regolazione o al contratto concluso dal cliente, inclusa la priorità di utilizzo dei dati di misura, specificando se tali modalità siano state concretamente applicate nelle bollette oggetto di reclamo o illustrando le diverse modalità adottate;
  - b) l'origine (cliente/distributore/venditore) dei dati di misura riportati nella bolletta contestata;

- c) la natura (rilevati/stimati) dei dati di misura riportati nelle bollette oggetto di reclamo risultante dal flusso di comunicazione dei dati di misura ricevuto dal distributore;
- d) nel caso in cui il cliente comunichi nel reclamo un'autolettura, diversa o non coerente con le letture riportate nelle bollette oggetto di reclamo, ivi inclusa la lettura di *switching*, o qualora abbia fatto pervenire prima dell'emissione delle medesime bollette con le modalità indicate dal venditore, un'autolettura, motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) eventuali indennizzi automatici del distributore spettanti al cliente per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura nel caso di misuratore accessibile o del tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, nonché i tempi e le modalità per la loro erogazione al cliente.

12.2 In aggiunta agli elementi di cui al precedente comma 12.1, sono individuati i seguenti:

- a) qualora la bolletta contenga un ricalcolo di cui all'articolo 6, comma 6.2, della Bolletta 2.0, l'ultima lettura rilevata precedente rispetto a quella utilizzata per il ricalcolo e l'eventuale prima lettura rilevata successiva già disponibile con le relative date di rilevazione;
- b) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore sostituito e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcun tipo di documentazione relativa alla sostituzione, la documentazione prevista dall'articolo 92 del TIQE, per i misuratori elettrici, o dall'articolo 46 dell'RQDG, per i misuratori gas o l'eventuale ulteriore documentazione cartacea o fotografica comunque disponibile presso il distributore, o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrre alcuna documentazione relativa alla sostituzione;
- c) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore gas sostituito a seguito di sostituzione programmata e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva relativa alla sostituzione, la documentazione attestante l'invio, da parte del distributore, della comunicazione di cui all'articolo 12 delle Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas di cui alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas e s.m.i. o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrla;
- d) qualora il cliente lamenti che i dati di misura rilevati riportati nella bolletta oggetto di reclamo non sono coerenti con le sue abitudini di consumo:
  - i. l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a), della Bolletta 2.0;

- ii. le modalità con cui può eventualmente richiedere una verifica del misuratore, con la specificazione dei relativi costi;
  - e) qualora il reclamo riguardi fattispecie di cui all'Articolo 9, comma 9.1, lettera d), o di cui al comma 9.2, lettera d), il numero di bollette non emesse secondo la periodicità prevista dalla regolazione o dal contratto stipulato, il periodo e le motivazioni del blocco di fatturazione;
  - f) qualora il reclamo riguardi la bolletta di chiusura e il cliente indichi un'autolettura non coerente con la lettura di *switching* stimata riportata in fattura, l'esito della richiesta di dati tecnici inoltrata al distributore;
  - g) qualora il reclamo riguardi un ricalcolo per ricostruzione dei consumi, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura, e il cliente lamenti di non averli ricevuti, copia del resoconto di verifica, del verbale di sostituzione del misuratore e della documentazione relativa alla ricostruzione previsti dalla deliberazione 200/99 e dalla RQDG.
- 12.3 Qualora l'importo anomalo derivi esclusivamente da un ricalcolo di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6, comma 6.4, della Bolletta 2.0, ai fini della risposta motivata il venditore applica quanto previsto all'Articolo 11.

### **Articolo 13**

#### *Reclami scritti multipli*

- 13.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 8, comma 8.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 15 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV della Parte II del presente TIQV. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il venditore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 15 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 8, comma 8.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV della Parte II del presente TIQV.
- 13.2 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il venditore adotta le seguenti modalità:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi commerciali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura

stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 15 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo IV della Parte II del presente TIQV;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, escluse le imprese distributrici dei clienti serviti, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dei clienti serviti dal venditore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 30 giorni solari dall'ultimo dei 15 giorni solari consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni di cui al Titolo IV della Parte II del presente TIQV, ma qualora il venditore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 15; qualora il disservizio avente le caratteristiche di cui sopra sia riconducibile all'attività di distribuzione, il venditore segnala al distributore la necessità di fornire la risposta a mezzo stampa e il distributore è tenuto a provvedere, facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet, nonché a darne comunicazione diretta agli altri venditori interessati dal medesimo disservizio.

#### **Articolo 14**

##### *Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione*

- 14.1 Il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/punti di prelievo/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 15, comma 15.1, con le modalità di accredito previste all'Articolo 6.
- 14.2 Il venditore che riceve erroneamente una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/punti di prelievo/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 e a provvedere all'invio della risposta motivata al cliente finale.

### **Titolo III – Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita**

#### **Articolo 15**

##### *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*

- 15.1 Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'Articolo 3, comma 3.1, sono definiti in tabella 1.

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

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico 2017-2018</b>	<b>Standard specifico dal 2019</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

- 15.2 Gli standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale di cui all'articolo 3 comma 3.2, sono definiti in tabella 2.

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

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

15.3 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 informazione 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 per le quali il venditore non ha rispettato il tempo massimo definito dal presente TIQV per le cause indicate all'Articolo 18, comma 18.1, lettera c).

15.4 La grave violazione dello standard generale di qualità commerciale della vendita per uno stesso indicatore per due semestri consecutivi, può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

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

## **Articolo 16**

### *Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*

16.1 Nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a:

- a) inviare al distributore la richiesta dei dati tecnici con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia di standard di comunicazione e corredata di tutti i dati obbligatori previsti dalla medesima regolazione;
- b) richiedere i dati tecnici al distributore in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di risposta al cliente finale.

16.2 Limitatamente all'obbligo di risposta motivata al reclamo scritto, nel caso in cui il venditore abbia ottemperato a quanto previsto alle lettere a) e b) del comma precedente e non abbia ricevuto la risposta del distributore entro il tempo massimo definito dall'Autorità in materia di qualità del servizio di distribuzione:

- a) qualora fornisca al cliente finale risposta motivata comunque entro lo standard specifico di cui all'Articolo 15, comma 15.1, trattiene l'indennizzo versato dal distributore;

- b) qualora fornisca la risposta motivata al cliente finale oltre lo standard specifico di cui all'Articolo 15, comma 15.1, versa al cliente l'indennizzo di cui all'Articolo 19.
- 16.3 La richiesta di dati tecnici non può riguardare dati già nella disponibilità del venditore ai sensi della regolazione o presenti in banche dati messe a disposizione del distributore, salvo il caso in cui, in base al reclamo o alla richiesta di informazioni del cliente, sia necessaria una verifica di correttezza e/o completezza. In questo caso il venditore indica quali sono i dati già in suo possesso e quali sono gli elementi di criticità sollevati dal cliente, che rendono insufficienti tali dati ai fini della risposta motivata.
- 16.4 La richiesta di dati tecnici al distributore può riguardare anche un reclamo o una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica. Tale richiesta va inoltrata con le modalità previste dalla regolazione vigente in tema di standard di comunicazione e corredata di tutti i dati obbligatori previsti dalla medesima regolazione.

#### **Articolo 17**

##### *Standard specifici ulteriori*

- 17.1 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 18, comma 18.1, lettera c), il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico definito dal venditore medesimo.
- 17.2 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 IV – Indennizzi automatici**

#### **Articolo 18**

##### *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità*

- 18.1 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;
  - c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 18.2 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.
- 18.3 Fermo restando quanto previsto all'Articolo 16, comma 16.2, il venditore, nel caso in cui il mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sia dovuto alla tardiva risposta del distributore alla richiesta di dati tecnici, può imputare la causa di mancato rispetto al distributore.

#### **Articolo 19**

##### *Casi di indennizzo automatico*

- 19.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Articolo 15, comma 15.1, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.
- 19.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

#### **Articolo 20**

##### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

- 20.1 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 17) sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b).
- 20.2 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 53, comma 53.6 del TIQE;
- b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- 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 8, comma 8.3.

### **Articolo 21**

#### *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

- 21.1 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.
- 21.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.
- 21.3 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 il gas e il sistema idrico". 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 22**

*Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*

22.1 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;
- 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, almeno nel sito internet, 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 28.

**Articolo 23**

*Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

23.1 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 22, comma 22.1:

- 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.

23.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 23.1, 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 24**

#### *Indicatori di qualità dei call center*

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

- a) accessibilità al servizio (AS);
  - b) tempo medio di attesa (TMA);
  - c) livello del servizio (LS).
- 24.2 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.
- 24.3 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 24.1 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.

### **Articolo 25**

#### *Accessibilità al servizio*

- 25.1 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.
- 25.2 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 26**

#### *Tempo medio di attesa*

- 26.1 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.
- 26.2 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:
- 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;
  - pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

### **Articolo 27**

#### *Livello di servizio*

- 27.1 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 28**

#### *Standard generali di qualità dei call center*

- 28.1 Gli standard generali di qualità dei *call center* per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 24, comma 24.1, sono definiti dalla tabella 3.

**Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale Dal 1° gennaio 2015</b>	<b>Standard generale Dal 1° gennaio 2017</b>
Accessibilità al servizio	AS $\geq$ 95 %	AS $\geq$ 95 %
Tempo medio di attesa	TMA $\leq$ 200 secondi	TMA $\leq$ 180 secondi

Livello di servizio	LS $\geq$ 80 %	LS $\geq$ 85 %
---------------------	----------------	----------------

- 28.2 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.
- 28.3 Il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS) per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo I della Parte III del presente TIQV, possono costituire 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 29**

##### *Obblighi di registrazione*

- 29.1 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:
- data e istante di inizio della chiamata;
  - l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
  - l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
  - l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).
- 29.2 Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

#### **Articolo 30**

##### *Obblighi di comunicazione*

- 30.1 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:
- il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
  - il livello di accessibilità al servizio (AS);
  - il tempo medio di attesa (TMA);

- d) il livello di servizio (LS).
- 30.2 L'Autorità utilizza le informazioni ed i dati comunicati per la pubblicazione comparativa ai fini della predisposizione del Rapporto annuale di cui al successivo Articolo 33.
- 30.3 Gli obblighi di comunicazione di cui al precedente comma 30.1 si riferiscono ai soli venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione.
- 30.4 Nel caso di superamento della soglia dimensionale indicata al precedente comma 30.3 i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono:
- a) dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto prima del 1° luglio dell'anno precedente;
  - b) dal 1° luglio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto a far data dal 1° luglio dell'anno precedente.

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

##### **Articolo 31**

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

- 31.1 L'Autorità effettua a cadenza semestrale una indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori.
- 31.2 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'Articolo 30, comma 30.3, fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità e con modalità tali da garantire adeguate misure di sicurezza, adeguata rappresentatività del campione di interviste, 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 400/giorno calcolato con riferimento al numero dei giorni di apertura del *call center*; 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' avvalimento dell'esonero dall'indagine.
- 31.3 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.
- 31.4 I venditori di cui all'Articolo 30, comma 30.3, possono, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati 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 – Monitoraggio della qualità dei *call center***

### **Articolo 32**

#### *Informazioni ulteriori sui servizi di call center*

- 32.1 Ai fini del Rapporto di cui al successivo Articolo 33 i venditori comunicano, con la medesima tempistica di cui all'Articolo 30, comma 30.1, anche le informazioni relative a:
- a) la facilità di navigazione dei servizi automatici, cioè il rispetto di quanto previsto dall'Articolo 23, comma 23.1, lettera b), con riferimento al primo livello dell'albero fonico;
  - b) la disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico;
  - c) informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center che consentano al cliente finale di ottenere informazioni o gestire pratiche.
- 32.2 Per servizi di cui al comma 32.1, lettera b), le informazioni da comunicare da parte dei venditori riguardano la disponibilità dei seguenti servizi:
- a) possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria stabilita dal venditore;
  - b) possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria a scelta del cliente stesso;
  - c) segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa.
- 32.3 Per informazioni facoltative di cui al comma 32.1, lettera c), si intendono dati riferiti:

- a) ai canali disponibili;
  - b) ai servizi offerti, per ciascun canale;
  - c) se disponibile, a una stima degli accessi, per ciascun canale.
- 32.4 Il venditore che dichiara i servizi di cui ai commi precedenti è tenuto a registrare le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili le caratteristiche e i servizi per le quali fornisce le informazioni.

### **Articolo 33**

#### *Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici*

- 33.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità semestralmente da ogni venditore, ai sensi degli Articoli 30 e 32, e attraverso l'acquisizione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti di cui all'Articolo 31, viene pubblicato entro il 31 maggio di ogni anno un rapporto finalizzato alla verifica dello stato della qualità dei servizi telefonici.
- 33.2 Il Rapporto di cui al comma 33.1 contiene:
- a) informazioni individuali sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi comunicati da ciascun venditore con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione;
  - b) informazioni in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi di cui all'Articolo 32 comunicati dai medesimi soggetti di cui alla precedente lettera a) e sugli esiti delle indagini di *customer satisfaction*.
- 33.3 Le modalità di trasmissione delle informazioni facoltative di cui al comma 32.3, e le modalità di trattazione delle informazioni di cui all'Articolo 33, comma 33.2 lettera b) sono definite con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità.

**PARTE IV**  
**REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI**

**Titolo I – Obblighi di registrazione**

**Articolo 34**

*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- 34.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 29, 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, le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione.
- 34.2 Per ogni reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni 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);
  - m) la classificazione in conformità alla tabella 5.
- 34.3 Per ogni rettifica di fatturazione il venditore, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, registra:
- a) la data di accredito della somma non dovuta;

- b) se la rettifica ricade nei casi di doppia fatturazione di cui al precedente Articolo 14, comma 14.1.
- 34.4 Il venditore, nel caso in cui debba inviare al distributore la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale, registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione del cliente finale o la conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
  - b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche;
  - c) la data di invio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
  - d) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD/PDR).

### **Articolo 35**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 35.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 36 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 36**

#### *Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 36.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 30, entro il 28 febbraio 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 dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi

commi relativi all'anno precedente.

36.2 In relazione alle richieste di informazione, ai reclami scritti ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e alle rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione, il venditore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero di:

- a) reclami o richieste di informazioni ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento, classificati in conformità alla tabella 5;
- b) reclami o richieste di informazioni ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, classificati in conformità alla tabella 5;
- c) reclami o richieste di informazioni ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, classificati in conformità alla tabella 5, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
- d) rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione per cui sia stato rispettato il livello specifico di qualità;
- e) rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione per cui non sia stato rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto.

Il venditore è tenuto altresì a comunicare:

- a) il tempo effettivo medio di risposta o di rettifica, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta o di rettifica sia dei 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 18, comma 18.1, lettera c).
- b) il numero dei reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell'anno precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata, nonché il numero delle rettifiche di fatturazione o doppia fatturazione accertate, ma non eseguite alla data di comunicazione.

36.3 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.

36.4 L'Autorità utilizza le informazioni ed i dati comunicati di cui ai commi precedenti per la pubblicazione comparativa ai fini della predisposizione del Rapporto annuale di cui al successivo Articolo 39.

36.5 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 37**

#### *Informazioni su standard di qualità e indennizzi*

37.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

### **Articolo 38**

#### *Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami*

38.1 L'Autorità effettua annualmente una indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo presentato ad un operatore che nel corso dell'anno precedente abbia dichiarato più 50.000 clienti.

38.2 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del call-back, intervistando i clienti che dal protocollo del venditore risultano essere destinatari di una risposta ad un loro reclamo. A tal fine ogni venditore fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità e con modalità tali da garantire adeguate misure di sicurezza, adeguata rappresentatività del campione di interviste e la tutela della privacy, gli elenchi dei clienti finali destinatari di una risposta corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative.

### **Articolo 39**

#### *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie*

39.1 I dati comunicati all'Autorità annualmente da ogni venditore, ai sensi dell'Articolo 36, e da ogni distributore, ai sensi degli articoli 109 del TIQE e 64 della RQDG relativamente a reclami e richieste scritte di informazioni, e i risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti di cui all'articolo 38, costituiscono parte di un Rapporto da pubblicarsi entro il 31 maggio di ogni anno finalizzato alla verifica dello stato della qualità commerciale della vendita e della distribuzione.

39.2 Il Rapporto di cui al comma precedente contiene anche:

- a) i principali risultati dei monitoraggi di cui all'articolo 16 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com;
- b) il resoconto delle attività degli organismi accreditati all'elenco ADR,

compreso il Servizio conciliazione e le procedure paritetiche ai sensi di quanto previsto dal comma 4, articolo 141 *nonies*, del Codice del consumo.

- 39.3 Ai risultati dell'indagine di *customer satisfaction* è affiancato un approfondimento sulla completezza delle risposte ai reclami gestiti dagli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori o di categoria di cui all'articolo 10, comma 10.3 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com.

## **PARTE V**

### **VERIFICA DEI DATI**

#### **Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati**

##### **Articolo 40**

###### *Tipologia di controlli*

- 40.1 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.
- 40.2 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.
- 40.3 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 40.1.

##### **Articolo 41**

###### *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

- 41.1 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 rettifica di fatturazione;
  - d) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 41.2 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.
- 41.3 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.
- 41.4 In sede di controllo, il venditore fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni o reclamo scritto (di seguito: richiesta o reclamo) i campi con i dati registrati di cui all'Articolo 34, commi 34.2 e 34.3. 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.
- 41.5 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.
- 41.6 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 50 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 42**

#### *Validazione dei dati*

- 42.1 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 informazioni, copia della risposta motivata;
  - b) per le rettifiche di fatturazione o di doppia fatturazione, copia dei documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto.
- 42.2 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 43**

#### *Criteria di conformità dei dati validi*

- 43.1 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 18, comma 18.1, lettera c);
  - d) documentabilità delle cause, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dall'Articolo 18, comma 18.1, lettere a) e b);
  - e) esattezza del calcolo del tempo di risposta, solo se la risposta è fornita entro il tempo indicato dallo standard.
- 43.2 La richiesta o il reclamo che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata/o come non conforme.

### **Articolo 44**

#### *Verifica di corrispondenza*

- 44.1 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 45**

##### *Verifica di completezza*

- 45.1 Il criterio di completezza si applica ai reclami scritti.
- 45.2 La verifica di completezza accerta, per il reclamo scritto esaminato, la completezza dei dati forniti al cliente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 11 e dall'Articolo 12, ove applicabile; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta al reclamo scritto risulti mancante anche di uno solo dei dati previsti dall'Articolo 11 e dall'Articolo 12, ove applicabile.

#### **Articolo 46**

##### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 46.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica ai reclami scritti ed alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione.
- 46.2 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 19, comma 19.1, 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 19;
  - c) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 21, comma 21.2.

#### **Articolo 47**

##### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 47.1 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 18, comma 18.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- a) per le cause indicate dall'Articolo 18, comma 18.1, lettera 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 18, comma 18.1, lettera 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 48**

#### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

- 48.1 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.
- 48.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificata/o come non conforme.
- 48.3 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico o generale, la richiesta/il reclamo esaminata/o viene classificata/o 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 49**

#### *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

- 49.1 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 42 e 43:
- $n_1$  dati non validi;
  - $n_2$  dati non conformi.
- 49.1 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 50**

#### *Penalità per dati stimati non validi e non conformi*

- 50.1 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).
- 50.2 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  $N_1$ .
- 50.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 50.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , e diminuiti delle franchigie di cui al comma precedente.
- 50.4 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.
- 50.5 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 51**

*Disposizioni transitorie*

- 51.1 Il presente Testo integrato entra in vigore dal 1° gennaio 2017, salvo quanto diversamente indicato nella tabella 1. Gli esercenti classificano i reclami e le richieste scritte di informazioni in conformità alla tabella 5 a partire dal 1° gennaio 2018.
- 51.2 Per gli anni 2017 e 2018, gli esercenti la vendita possono calcolare, in via volontaria e sperimentale, gli standard generali di cui alla tabella 4 e comunicarli all'Autorità ai sensi dell'Articolo 36, comma 36.2.

**Tabella 4 - Standard generali volontari di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%

**Tabella 5 – Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni**

<b>Argomento (1° livello)</b>	<b>Sub argomento (2° livello)</b>
<b>Contratti</b> <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
<b>Morosità e sospensione</b> <i>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).</i>	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	Altro
<b>Mercato</b> <i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switcing e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i>	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
<b>Fatturazione</b> <i>Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
<b>Misura</b> <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i>	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	Sicurezza
<b>Bonus sociale</b> <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
<b>Qualità commerciale</b> <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
<b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	

### Tavola di concordanza

TIQV	TIQV
approvato con deliberazione ARG/com 164/08 e modificato con deliberazioni ARG/com 199/08, 44/09, 170/09, 82/11, 99/2012/R/eel, 501/2014/R/com 580/2014/R/com e 17/2016/R/com	approvato con deliberazione 413/2016/R/com
<b>PARTE I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE</b>	
Articolo 1	Articolo 1 - con modifiche
Articolo 2	Articolo 2
<b>PARTE II – RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</b>	
Articolo 3	Articolo 3 - con modifiche
Articolo 4	Articolo 4
Articolo 5	Articolo 5
Articolo 6	Articolo 6
Articolo 7	Articolo 7
Articolo 8	Soppresso
Articolo 9	Articolo 8 - con modifiche
Articolo9bis	Articolo 9
-	Articolo 10 - nuovo
Articolo 10	Articolo 11 – con modifiche
Articolol0bis	Articolo 12
Articolo 11	Articolo 13
Articolo 12	Soppresso
Articolo 13	Articolo 14

Articolo 14	Articolo 15 – con modifiche
Articolo 15	Articolo 16 – con modifiche
Articolo 16	Articolo 17
Articolo 17	Articolo 18 – con modifiche
Articolo 18	Articolo 19 – con modifiche
Articolo 19	Articolo 20
Articolo 20	Articolo 21 – con modifiche
<b>PARTE III – QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI</b>	
Articolo 21	Articolo 22
Articolo 22	Articolo 23
Articolo 23	Articolo 24
Articolo 24	Articolo 25
Articolo 25	Articolo 26
Articolo 26	Articolo 27
Articolo 27	Articolo 28
Articolo 28	Articolo 29
Articolo 29	Articolo 30 – con modifiche
Articolo 30	Articolo 31
Articolo 31	Articolo 32
Articolo 32	Articolo 33
<b>PARTE IV – REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI</b>	
Articolo 37	Articolo 34 – con modifiche
Articolo 38	Articolo 35
Articolo 39	Articolo 36 – con modifiche

Articolo 40	Articolo 37 – con modifiche
-	Articolo 38 - nuovo
-	Articolo 39 - nuovo
<b>PARTE V – VERIFICA DATI</b>	
Articolo 41	Articolo 40
Articolo 42	Articolo 41
Articolo 43	Articolo 42
Articolo 44	Articolo 43
Articolo 45	Articolo 44
Articolo 46	Articolo 45
Articolo 47	Articolo 46
Articolo 48	Articolo 47
Articolo 49	Articolo 48
Articolo 50	Articolo 49
Articolo 51	Articolo 50
<b>PARTE VI – GRADUALITA' DI ATTUAZIONE</b>	
Articolo 52	Articolo 51 – con modifiche