

Allegato A alla deliberazione 286/2014/R/com come integrato e modificato con deliberazione 605/2014/E/com, in vigore dal 1° luglio 2015

REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DA PARTE DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) “Acquirente Unico”, la società Acquirente Unico SpA, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- b) “Autorità”, 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;
- c) “cliente finale o cliente”, il cliente che acquista o intende acquistare energia elettrica e/o gas per uso proprio, connettendosi ad una rete;
- d) “d.lgs. n. 93/11”, il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- e) “dPR 244/01”, il dPR 9 maggio 2001, n. 244, “Regolamento recante disciplina delle procedure istruttorie dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, a norma dell’articolo 2, comma 24, lettera a), della legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- f) “delegato”, è l’associazione dei consumatori o dei clienti finali non domestici o altro soggetto munito di delega scritta del cliente a proporre e gestire il reclamo e a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso;
- g) “deliberazione ARG/elt 191/09”, la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09;
- h) “deliberazione 99/2012/R/eel”, la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel;
- i) “deliberazione 323/2012/E/com”, la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- j) “Disciplina”, è la Disciplina di prima attuazione per la conciliazione di controversie tra un cliente finale ed un esercente la vendita o distributore di energia elettrica e/o di gas naturale presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i.;
- k) “esercenti”, i soggetti che trasmettono, trasportano, distribuiscono o vendono energia elettrica e/o gas ovvero altri servizi connessi;
- l) “GSE”, la società Gestore dei Servizi Energetici GSE SpA;
- m) “legge 481/95”, la legge 14 novembre 1995, n. 481;

- n) “Portale”, il Portale esercenti messo a disposizione dallo Sportello, per l’invio di richieste di informazioni e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati, le cui Regole di funzionamento sono approvate con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità;
- o) “Progetto”, il Progetto operativo dello Sportello approvato dall’Autorità ai sensi della deliberazione 323/2012/E/com;
- p) “*prosumer*”, il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
- q) “reclamo”:
 - i. il reclamo scritto inoltrato allo Sportello dal cliente finale o dal *prosumer* in presenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati all’esercente ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, a cui l’esercente non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
 - ii. il reclamo scritto inoltrato allo Sportello dal *prosumer*, in presenza di un preventivo reclamo scritto a cui il GSE non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
- r) “reclamo incompleto”, il reclamo privo degli elementi di cui all’articolo 3, commi 3 e 4, del dPR 244/01 e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente finale o il *prosumer*;
- s) “reclamo irregolare”, il reclamo inoltrato allo Sportello in assenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati all’esercente o al GSE ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, o inoltrato allo Sportello senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell’esercente fissati nel TIQV o nell’RQDG o nel TIQE, laddove applicabili;
- t) “richiesta multisito”, la richiesta di informazioni dello Sportello relativa a più di dieci punti di prelievo/riconsegna nella titolarità del medesimo cliente finale o *prosumer*;
- u) “risposta assente”, la risposta dell’esercente o del GSE non pervenuta o inviata oltre il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza di cui all’articolo 12, commi 12.1 e 12.2 del presente Regolamento o la risposta incompleta o interlocutoria, qualora non completata entro il ventesimo giorno lavorativo successivo al termine di scadenza di cui all’articolo 12, comma 12.7;
- v) “risposta con rinvio della soluzione”, la risposta dell’esercente o del GSE che rinvia la soluzione della problematica del cliente o del *prosumer* a una data certa successiva alla data della risposta;
- w) “risposta incompleta”, la risposta dell’esercente o del GSE priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità dell’esercente e

necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità dell'esercente la vendita, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste al distributore, purché richieste entro il termine di cui all'articolo 15, comma 15.1, lettera b) del TIQV, decorrente dal ricevimento della richiesta di informazioni da parte dello Sportello;

- x) “risposta interlocutoria”, la risposta dell'esercente o del GSE che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica del cliente o del *prosumer*;
- y) “risposta tardiva”, la risposta dell'esercente o del GSE inviata entro il decimo giorno lavorativo dal termine di scadenza di cui all'articolo 12, commi 12.1 e 12.2 del presente Regolamento;
- z) “risposta oltre tolleranza”, la risposta dell'esercente o del GSE inviata tra il decimo e il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza di cui all'articolo 12, commi 12.1 e 12.2 del presente Regolamento;
- aa) “RQDG”, l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, intitolato “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” e s.m.i.;
- bb) “SGAte”, il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche istituito ai sensi dell'articolo 5, comma 5.1 della deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;
- cc) “SII”, il sistema informativo integrato di cui alla deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 e s.m.i.;
- dd) “Sportello”, lo Sportello per il consumatore di energia, di cui alla deliberazione 323/2012/E/com;
- ee) “TIBEG”, l'Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, intitolato “Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale”;
- ff) “TIQE”, l'Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11, intitolato “Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015” e s.m.i.;
- gg) “TIQV”, l'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, intitolato “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i.;
- hh) “Uffici dell'Autorità”, le unità organizzative individuate dal Regolamento di organizzazione e funzionamento e dall'assetto organizzativo dell'Autorità in vigore;

- ii) “Unità Reclami”, l’unità organizzativa dello Sportello, deputata allo svolgimento delle attività afferenti al trattamento efficace dei reclami di cui all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività di cui alla deliberazione 323/2012/E/com, afferenti al trattamento efficace dei reclami affidate allo Sportello.

Articolo 3

Attività dello Sportello relative al trattamento dei reclami

- 3.1 L’Unità Reclami svolge le seguenti attività nell’ambito delle proprie competenze, applicando le disposizioni del presente Regolamento:
 - a) riceve i reclami presentati, anche attraverso propri delegati, da clienti finali e *prosumer*;
 - b) costituisce e gestisce il protocollo relativo ai reclami, di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni e provvede alla classificazione, all’archiviazione, all’ordinamento, all’inventariazione e alla conservazione dei documenti, anche con l’ausilio di un apposito sistema informatico;
 - c) comunica ai clienti finali e ai *prosumer* le eventuali ragioni di irregolarità, incompletezza, inammissibilità o improcedibilità del reclamo presentato che ne comportano l’archiviazione;
 - d) richiede ai clienti finali e ai *prosumer* di inviare la documentazione o i dati mancanti per l’integrazione del reclamo entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dal ricevimento della richiesta da parte dei medesimi clienti finali e *prosumer*;
 - e) richiede agli esercenti e al GSE di fornire le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento;
 - f) fornisce ai clienti finali, ai *prosumer*, agli esercenti e al GSE le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate;
 - g) comunica ai clienti finali e ai *prosumer*, agli esercenti e al GSE le iniziative intraprese e gli esiti dell’attività svolta, e, qualora le problematiche oggetto del reclamo non possano trovare una piena soluzione con l’applicazione della regolazione, indica altresì gli eventuali ulteriori strumenti di cui i clienti finali e i *prosumer* dispongono per la risoluzione della controversia;
 - h) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente, informandone l’Autorità;

- i) trasmette agli Uffici dell’Autorità, entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dal completamento delle attività di propria competenza, i reclami che, in seguito all’espletamento delle attività di cui al presente articolo, devono essere oggetto di valutazione da parte dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95;
 - j) individua e segnala agli Uffici dell’Autorità eventuali criticità emergenti nel trattamento dei reclami, perché l’Autorità possa valutare eventuali innovazioni della regolazione;
 - k) supporta le competenti Direzioni dell’Autorità nell’effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall’Autorità a seguito di criticità emerse nella valutazione dei reclami;
 - l) predispone e aggiorna le procedure e le modalità di comunicazione con i soggetti interessati dal reclamo e le sottopone, per l’approvazione con propria determina, al Direttore della direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità;
 - m) predispone e comunica le graduatorie di cui al successivo articolo 13.
- 3.2 Nel caso in cui, per particolari tipologie di reclamo, siano previste specifiche procedure definite dall’Autorità con propri provvedimenti, lo Sportello applica tali procedure.

Articolo 4

Presentazione dei reclami

- 4.1 I clienti finali e i *prosumer* che intendono avvalersi della facoltà di cui all'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95, presentano per iscritto, anche tramite un proprio delegato, il reclamo allo Sportello, secondo le modalità previste dall’articolo 3 del dPR 244/01.
- 4.2 Lo Sportello:
- a) predispone e pubblica nel proprio sito *web* un modulo per la presentazione dei reclami;
 - b) mette a disposizione modalità telematiche di inoltro dei reclami, tramite il proprio sito *web*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell’avvenuto inoltro.
- 4.3 Il modulo e le modalità telematiche di cui alle precedenti lettere a) e b) sono approvate, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità.
- 4.4 Le associazioni dei consumatori, le associazioni dei clienti finali non domestici e i professionisti delegati dal cliente finale o dal *prosumer*, presentano il reclamo unicamente con la modalità telematica di cui al precedente comma 4.2, lettera b).
- 4.5 Le associazioni dei consumatori, a fronte di motivate ragioni tecniche che impediscano l’invio telematico del reclamo ai sensi del precedente comma, possono utilizzare il modulo di cui al precedente comma 4.2, lettera a). Sono esclusi da tale possibilità gli sportelli territoriali delle medesime associazioni destinatari di finanziamenti per progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi regolati dall’Autorità.

- 4.6 Nel caso di reclami irregolari o incompleti, il cliente finale o il *prosumer* regolarizzano o completano il reclamo utilizzando il modulo di cui al precedente comma 4.2, lettera a), fornito dallo Sportello contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera c). In tali casi, il mancato utilizzo del modulo comporta l'archiviazione del reclamo.
- 4.7 Qualora i reclami siano inviati all'Autorità, questi sono inoltrati a cura degli Uffici dell'Autorità allo Sportello, che applica quanto previsto dal presente articolo.
- 4.8 Nel caso di reclami irregolari, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera e), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associare ad esso il cliente finale o il *prosumer*, e si verifichi almeno una delle seguenti situazioni:
- a) il cliente finale evidenzi che la fornitura di gas e/o di energia elettrica è sospesa;
 - b) il cliente finale evidenzi la mancata erogazione del bonus sociale richiesto in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa;
 - c) risulti che il cliente finale o il *prosumer* abbia già inoltrato un reclamo scritto, una richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, o una richiesta scritta di informazioni all' esercente o al GSE, senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell' esercente fissati nel TIQV o nell'RQDG o nel TIQE, laddove applicabili, e lo Sportello ravvisi il pericolo di danni gravi e irreparabili per il cliente finale o il *prosumer*. In tali casi lo Sportello può procedere, acquisito l'assenso degli Uffici dell'Autorità.
- 4.9 Al fine di acquisire informazioni e documentazione relativi ai servizi di distribuzione e misura, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera e) nei confronti del distributore, anche qualora il preventivo reclamo scritto del cliente o del *prosumer*, o la richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione siano stati inviati unicamente all' esercente il servizio di vendita o al GSE. In tal caso il reclamo del cliente o del *prosumer* è allegato alla richiesta di informazioni dello Sportello, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 4.10 Lo Sportello, nel caso in cui riceva un reclamo presentato da un *prosumer* con impianto di potenza superiore a 0,5 MW o da un operatore contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, informa l'operatore o il *prosumer* della procedura di cui alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e trasmette il reclamo agli Uffici dell'Autorità.
- 4.11 Il reclamo è inammissibile quando per la controversia oggetto del reclamo, in alternativa:
- a) è pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento, indipendentemente dall'esito;

- b) è pendente una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito;
- c) è pendente una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.

4.12 L'inammissibilità di cui al comma 4.11, lettere b) e c) viene meno quando:

- a) la procedura alternativa di risoluzione della controversia non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, dell'esercente ad aderire;
- b) il tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia non sia svolto;
- c) il cliente finale abbia rinunciato all'esperimento della procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia nelle forme e nei termini di cui all'articolo 7, comma 7.4, della Disciplina.

4.13 Il reclamo già presentato allo Sportello diventa improcedibile quando per la controversia oggetto del reclamo, il cliente finale o il *prosumer*, in alternativa:

- a) avvia un procedimento giustiziale o giurisdizionale;
- b) avvia una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia di cui alla deliberazione 260/2012/E/com;
- c) avvia una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.

4.14 Lo Sportello, nel caso in cui venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.11 o di una delle cause di improcedibilità di cui al precedente comma 4.13, comunica al cliente finale o al *prosumer* l'archiviazione del reclamo.

Articolo 5

Formazione del fascicolo

5.1 L'Unità Reclami provvede, per ogni reclamo ricevuto, alla predisposizione di un fascicolo informatico. La formazione del fascicolo informatico deve consentire la tempestiva formazione del fascicolo su supporto cartaceo.

5.2 In caso di formazione del fascicolo cartaceo, questo riceve la stessa numerazione del fascicolo informatico e contiene l'indice degli atti inseriti nel fascicolo con l'indicazione della natura e della data di ciascuno di essi. Gli atti sono inseriti nel fascicolo in ordine cronologico muniti di un numero progressivo corrispondente a quello risultante dall'indice.

Articolo 6

Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo

- 6.1 Le comunicazioni previste all'articolo 3, comma 3.1, lettere c), d), e), f) e g) sono effettuate dall'Unità Reclami ai soggetti interessati in forma scritta.
- 6.2 Lo Sportello mette a disposizione di tutti i clienti finali e i *prosumer* che utilizzano per l'inoltro del reclamo la modalità telematica di cui al comma 4, comma 4.2, lettera b), una modalità per verificare *on line* lo stato di avanzamento della gestione del proprio reclamo.
- 6.3 Le richieste di informazioni dello Sportello sono messe a disposizione degli esercenti e del GSE tramite il Portale.
- 6.4 Le Regole del Portale sono approvate, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità.

Articolo 7

Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità

- 7.1 L'Unità Reclami trasmette ogni trimestre agli Uffici dell'Autorità un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica richiesta, secondo la tempistica e gli standard di qualità previsti dal Progetto.
- 7.2 L'Unità Reclami trasmette altresì, a richiesta degli Uffici dell'Autorità, specifici fascicoli entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta, inoltrata secondo le modalità indicate dagli Uffici stessi.

Articolo 8

Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità

- 8.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera i), o di cui all'articolo 7, comma 7.2, può avvenire, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche per via telematica, con modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.

Articolo 9

Personale dell'Unità Reclami

- 9.1 Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 3 del presente Regolamento, lo Sportello destina all'Unità Reclami personale appositamente dedicato che provvede alla programmazione, organizzazione, esecuzione, gestione e controllo delle attività medesime. Tale Unità dovrà operare garantendo una costante, efficace ed efficiente interazione con gli Uffici dell'Autorità relativamente alle attività oggetto del presente Regolamento e l'esecuzione di tali attività in conformità con quanto ivi stabilito.
- 9.2 L'Unità Reclami è costituita da personale avente comprovata e documentata esperienza in materia di gestione dei rapporti di utenza e dei relativi reclami, tutela del

consumatore e regolazione dei settori di competenza dell'Autorità, nonché sulla normativa nazionale e comunitaria di riferimento.

- 9.3 Lo Sportello garantisce l'assenza di cause di incompatibilità e di conflitto di interessi da parte del personale preposto all'esecuzione delle attività di cui al presente Regolamento affidate all'Unità Reclami. In particolare, il personale preposto all'esecuzione delle attività di cui all'articolo 3 non dovrà avere in corso, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione o di consulenza con il GSE, esercenti, clienti finali, associazioni dei consumatori o di clienti finali non domestici.

Articolo 10

Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

- 10.1 Il personale dell'Unità Reclami è tenuto al segreto d'ufficio sulle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività oggetto del presente Regolamento le quali non possono essere utilizzate né divulgate, neppure in forma aggregata, se non ai fini delle comunicazioni di cui al presente Regolamento.
- 10.2 Lo Sportello garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al presente Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Articolo 11

Profili formativi

- 11.1 Gli Uffici dell'Autorità organizzano incontri periodici di formazione per il personale dell'Unità Reclami, con finalità di aggiornamento tecnico sull'evoluzione della regolazione e della normativa di riferimento.

Articolo 12

Obblighi di risposta degli esercenti e del GSE

- 12.1 Gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nei termini di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.
- 12.2 Il GSE, nel caso di reclami inviati dai *prosumer* e relativi allo svolgimento dei servizi di pubblica utilità dal medesimo erogati e sottoposti ai poteri di regolazione e controllo dell'Autorità, è tenuto a fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello nel termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta.
- 12.3 Gli esercenti e il GSE mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte al cliente finale o al *prosumer*, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.

- 12.4 Nei casi di cui all'articolo 4, comma 4.9, la risposta del distributore è messa a disposizione dell'esercente la vendita interessato o del GSE tramite il Portale. Nel caso in cui, a seguito di verifiche effettuate a seguito della richiesta dello Sportello, emerga la necessità di integrare o modificare i dati di misura o anagrafici già trasmessi, il distributore vi provvede, contestualmente alla risposta allo Sportello, mediante gli appositi flussi informativi o secondo le modalità di comunicazione previsti dalla regolazione in vigore.
- 12.5 Lo Sportello fornisce, tramite il Portale, a ciascun esercente e al GSE, la classificazione delle risposte fornite, in base alle definizioni di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettere v), w) ed x) e tutte le informazioni previste dalle Regole del Portale.
- 12.6 Gli esercenti o il GSE richiedono allo Sportello, secondo le modalità individuate nelle Regole del Portale, la rettifica di eventuali classificazioni ritenute non corrette entro il quindicesimo giorno del mese n , relativamente alle risposte fornite nel mese $n-1$. Lo Sportello provvede all'eventuale rettifica entro il quindicesimo giorno del mese $n+1$, secondo le modalità previste dalle Regole del Portale.
- 12.7 Qualora, a seguito di una risposta incompleta o interlocutoria, lo Sportello formuli una richiesta di completamento della risposta, gli esercenti o il GSE sono tenuti a fornirla entro il termine di cui alla Tabella 1.
- 12.8 Fermo restando l'obbligo di risposta, in caso di mancata risposta entro il termine di cui al comma 12.7 o di ulteriore risposta incompleta o interlocutoria, l'esercente o il GSE corrispondono al cliente finale o al *prosumer* un indennizzo automatico pari a:
- a) 20 Euro se la risposta è inviata entro il decimo giorno lavorativo successivo al termine di scadenza di cui al comma 12.7;
 - b) 40 Euro se la risposta è inviata tra il decimo e il ventesimo giorno lavorativo successivo al termine di scadenza di cui al comma 12.7;
 - c) 60 Euro se la risposta è inviata oltre il ventesimo giorno lavorativo successivo al termine di scadenza di cui al comma 12.7.
- 12.9 L'indennizzo di cui al comma precedente viene corrisposto con le modalità di cui all'articolo 20 del TIQV. L'indennizzo non è dovuto qualora al cliente finale sia già stato corrisposto, per il medesimo reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, un indennizzo previsto dal TIQV.

Articolo 13

Punteggio complessivo della qualità delle risposte degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello

- 13.1 Ai fini del monitoraggio della qualità della risposta degli esercenti e del GSE alle richieste di informazioni dello Sportello, è calcolato con cadenza semestrale, per ciascun esercente e per il GSE il punteggio complessivo della qualità delle risposte PPR, mediante la seguente formula:

$$PPR = \sum_1^{11} \text{punteggio}_i * \text{indicatore}_i * 10$$

dove:

indicatore_i = n. tipologia risposta_i / n. richieste informazioni inviate dallo Sportello;

tipologia risposta_i e punteggio_i sono riportati nella tabella seguente:

tipologia risposta_i	punteggio_i
risposta puntuale, completa, non interlocutoria, senza rinvio	10
risposta puntuale, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione entro tre mesi dalla data della risposta	8
risposta puntuale, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione ad oltre tre mesi dalla data della risposta	6
risposta tardiva, completa, non interlocutoria senza rinvio della soluzione	9
risposta tardiva, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione entro tre mesi dalla data della risposta	7
risposta tardiva, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione ad oltre tre mesi dalla data della risposta	5
risposta oltre tolleranza, completa, non interlocutoria senza rinvio della soluzione	6
risposta oltre tolleranza, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione entro tre mesi dalla data della risposta	4
risposta oltre tolleranza, completa, non interlocutoria con rinvio della soluzione ad oltre tre mesi dalla data della risposta	2
risposta incompleta o interlocutoria	1
risposta assente	0

- 13.2 Per il calcolo del punteggio complessivo PPR di cui al comma 13.1 sono conteggiate le richieste di informazioni con data di scadenza compresa nel semestre di riferimento.
- 13.3 Sulla base del punteggio complessivo PPR, di cui al comma 13.1, lo Sportello redige, a cadenza semestrale, apposite graduatorie in ordine decrescente di punteggio, distinte per attività svolta da ciascun esercente e per il GSE.
- 13.4 Lo Sportello, entro il 28 febbraio e il 30 settembre di ogni anno, invia a ciascun esercente e al GSE la graduatoria di cui al precedente comma 13.3 in cui è inserito, relativa al semestre precedente, omettendo le denominazioni di tutti gli altri esercenti. L'invio non è effettuato se nel semestre precedente l'esercente ha ricevuto meno di 30 richieste di informazioni da parte dello Sportello.
- 13.5 Le modalità di invio delle graduatorie agli esercenti e al GSE sono definite nelle Regole del Portale di cui all'articolo 6, comma 6.4.

Articolo 14

Comunicazioni dello Sportello ai fini del monitoraggio

- 14.1 Lo Sportello invia mensilmente agli Uffici dell'Autorità la reportistica relativa:
- a) alle richieste di informazioni inviate agli esercenti con risposta assente;
 - b) alle risposte degli esercenti e del GSE che rinviando la soluzione della problematica del cliente o del *prosumer* ad una data successiva di oltre 3 mesi dalla data della risposta;
 - c) ai casi in cui i tempi certi indicati dall'esercente o dal GSE nella risposta con rinvio della soluzione risultino, a seguito di successiva comunicazione del cliente finale o del *prosumer*, non rispettati, nonché i risultati del monitoraggio di cui al successivo comma 14.4.
- 14.2 Ai fini del calcolo del punteggio complessivo PPR di cui all'articolo 13 e della reportistica di cui al precedente comma 14.1, lo Sportello considera assenti:
- a) le risposte alle richieste di informazioni, inviate oltre il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza cui all'articolo 12, commi 12.1 e 12.2;
 - b) le risposte incomplete o interlocutorie, qualora non completate entro il ventesimo giorno lavorativo successivo al termine di scadenza di cui all'articolo 12, comma 12.7.
- 14.3 Lo Sportello comunica all'Autorità, entro il 28 febbraio e il 30 settembre di ogni anno, le graduatorie di cui all'articolo 13, comma 13.3, secondo modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.
- 14.4 Lo Sportello provvede a segnalare agli esercenti interessati o al GSE, i casi di cui precedente comma 14.1, lettera c), affinché provvedano alle verifiche e alle attività di propria competenza, e a monitorare i tempi di effettiva soluzione delle problematiche del cliente o del *prosumer*, nonché le ragioni dell'eventuale mancato rispetto dei tempi certi indicati nella risposta con rinvio della soluzione, secondo le modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.

Articolo 15

Accesso ai dati contenuti nel SII e nel Sistema Indennitario

- 15.1 Al fine di acquisire informazioni utili al trattamento efficace dei reclami e di fornire le indicazioni di cui all'articolo 3, comma 3, lettera f) del presente Regolamento, l'Unità Reclami ha accesso:
- a) ai dati e alle informazioni contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario di cui alla deliberazione ARG/elt 191/09, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali;

- b) ai dati e alle informazioni contenuti nel SII secondo le modalità definite dall'Autorità con successivo provvedimento.

Articolo 16

Procedura speciale reclami bonus

- 16.1 Per i reclami di cui all'articolo 4, comma 4.8, lettera b), qualora, tramite la consultazione di SGAtè, risulti che per la richiesta di ammissione alla compensazione del cliente il distributore non abbia ancora rilasciato un esito e siano già decorsi i termini di cui all'articolo 33, comma 33.4, lettere a) e b), del TIBEG, lo Sportello richiede al distributore di provvedere alla comunicazione a SGAtè dell'esito delle verifiche di propria competenza entro 10 giorni lavorativi.
- 16.2 In caso di impossibilità tecnica a procedere secondo quanto richiesto ai sensi del precedente comma 16.1, il distributore è tenuto a comunicare allo Sportello le misure adottate per la soluzione del problema tecnico riscontrato entro 10 giorni lavorativi.
- 16.3 Per i reclami di cui all'articolo 4, comma 4.8, lettera b), qualora, tramite la consultazione di SGAtè, risulti che per la richiesta di ammissione alla compensazione del cliente il distributore abbia rilasciato un esito negativo, esclusivamente motivato dalla presenza di una precedente richiesta di ammissione alla compensazione cumulabile ai sensi dell'articolo 3, comma 3.4 del TIBEG, lo Sportello procede secondo quanto previsto al comma 16.1.
- 16.4 Per i reclami di cui all'articolo 4, comma 4.8, lettera b), qualora dalle informazioni acquisite risulti che l'esercente la vendita non abbia provveduto a trasferire la componente tariffaria compensativa al cliente secondo quanto previsto all'articolo 7, comma 7.2, del TIBEG, lo Sportello richiede al medesimo esercente di procedere al trasferimento delle somme dovute nella prima fattura utile, dando riscontro al cliente della data di emissione di tale fattura, entro 10 giorni lavorativi.

Articolo 17

Pubblicità delle performance dello Sportello e penalità

- 17.1 Lo Sportello effettua la rilevazione della *customer satisfaction* relativa al trattamento dei reclami e ne comunica i risultati agli Uffici dell'Autorità con cadenza trimestrale.
- 17.2 I risultati delle rilevazioni di cui al precedente comma 17.1, unitamente ai livelli di servizio previsti dal Progetto e ai risultati raggiunti dallo Sportello in relazione ai medesimi livelli sono pubblicati nel sito *web* dello Sportello con cadenza almeno semestrale.
- 17.3 Nel caso di mancato rispetto del livello di servizio relativo alla qualità delle comunicazioni inviate dallo Sportello previsto dal Progetto, è conteggiata una penalità complessiva in Euro (PCQ), così calcolata

$$PCQ = 20 * n_{lett} * \Delta\%$$

dove:

n_{lett} è il numero di comunicazioni inviate dallo Sportello ai clienti finali e ai *prosumer* nel trimestre;

$\Delta\%$ è lo scostamento rispetto al livello di servizio relativo alla qualità delle comunicazioni inviate dallo Sportello previsto dal Progetto.

- 17.4 La penalità PCQ di cui al precedente comma 17.3 viene portata in detrazione dei costi riconosciuti per il funzionamento dello Sportello.
- 17.5 Qualora, per effetto dell'applicazione della penalità PCQ, il risultato di esercizio dell'anno n dopo le imposte risulti negativo, la penalità di competenza del medesimo anno n sarà ridotta al fine di garantire l'equilibrio di bilancio di Acquirente Unico. La quota di penalità residua relativa all'anno n è portata in deduzione negli anni successivi del periodo coperto dal Progetto, nel rispetto dell'equilibrio di bilancio di Acquirente Unico.
- 17.6 Ai fini del livello di servizio di cui al comma 17.3, lo Sportello si attiene ai criteri di estrazione del campione e di valutazione delle risposte forniti dagli uffici dell'Autorità.

Tabella 1 di cui al Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami, in vigore dal 1° gennaio 2015

Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera d)	30 giorni solari
Termine di cui agli articoli 3, comma 3.1, lettera e) e 12, commi 12.1 e 12.2	20 giorni lavorativi
Termine di cui agli articoli 3, comma 3.1, lettera e) e 12, commi 12.1 e 12.2 per le richieste multisito	30 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera i)	10 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 7, comma 7.2	2 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 12, comma 12.7	10 giorni lavorativi