

## **DETERMINAZIONE N. 7/2017**

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA RACCOLTA DATI QUALITÀ DELLA VENDITA  
(ARTICOLO 36 DEL TIQV)

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

#### **Premesso che:**

- con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com (di seguito: deliberazione 795/2016/R/com), l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), ha adottato, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, il Nuovo *"Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)"* (di seguito: TIQV) con operatività dal 1° gennaio 2017;
- con l'Allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, come modificata dalla deliberazione 20 luglio 2017, 543/2017/R/com (di seguito: deliberazione 228/2017/R/com), l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, ha adottato, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, il *"Testo integrato per l'adozione di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria"* (di seguito: TIRV) con operatività dal 1 maggio 2017;
- con la Determinazione 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017 del Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia (di seguito: Determinazione DMRT/TCC/13/2017) l'Autorità ha disciplinato le modalità, i contenuti e le tempistiche per il monitoraggio dei dati raccolti ai sensi dell'articolo 19 del TIRV.

#### **Considerato che:**

- l'art. 2 del TIQV prevede che le disposizioni contenute nel TIQV vengano applicate da 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;

- l'art. 36 del TIQV stabilisce l'obbligo per il venditore di energia elettrica e/o gas di comunicare all'Autorità, a partire dal 1 gennaio 2018 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 relativi all'anno precedente, in relazione alle richieste di informazione, ai reclami scritti ricevuti, classificati per argomenti e sub argomenti in conformità alla tabella 5 dell'Allegato A del TIQV e alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione;
- in particolare, per ogni mese dell'anno, i venditori di cui al precedente punto per ciascuna tipologia di cliente finale e fornitura devono comunicare 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.
- l'art.51 comma 51.1 del TIQV prevede che gli esercenti classifichino i reclami e le richieste scritte di informazione in conformità alla tabella 5 a partire dal 1 gennaio 2018;
- 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.
- 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;
- le informazioni comunicate vengono, tra l'altro, utilizzate ai fini del Rapporto annuale di cui all'articolo 39 del TIQV;
- l'articolo 51, comma 1 del TIQV stabilisce che le imprese esercenti l'attività di vendita classifichino i reclami e le richieste di informazioni in conformità alla tabella 5 a partire dal 1° gennaio 2018;
- l'articolo 51, comma 2 del TIQV prevede che, in via transitoria per gli anni 2017 e 2018 le imprese esercenti l'attività di vendita possano calcolare in via volontaria e sperimentale gli standard generali di cui alla tabella 4.

**Considerato, inoltre, che:**

- il TIRV prevede da un lato misure di natura preventiva obbligatorie per tutti i venditori atte a rendere i clienti finali controparti di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza maggiormente consapevoli della conclusione di un contratto e, dall'altro, introduce una procedura speciale a carattere risolutivo volontaria (sia lato venditore che lato cliente) per eventuali controversie che lamentino il mancato rispetto di tali misure con riferimento alla conferma del contratto;
- il TIRV si applica ai rapporti tra venditori, di energia elettrica o di gas naturale, e clienti finali:
  - a) di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV;
  - b) di cui all'articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;
- la Determinazione DMRT/TCC/13/2017, ha altresì approvato, nell'allegato A alla determinazione medesima, le schede tecniche relative ai dati che i venditori obbligati devono comunicare mediante l'utilizzo della piattaforma informatica entro il 28 febbraio 2018 e con successiva cadenza annuale in modo coerente ed omogeneo con gli obblighi di comunicazione dei dati previsti dal TIQV;

**Ritenuto che:**

- relativamente alla comunicazione dei dati di cui al TIQV sia necessario indicare nel dettaglio le modalità ed i tempi di raccolta dei dati con l'obiettivo, da un lato di garantire la continuità della rilevazione rispetto i dati raccolti negli anni precedenti, e, dall'altro, di renderle il più possibile coerenti con le disposizioni in vigore, per gli anni 2017 e 2018;
- ai fini di una valutazione complessiva del fenomeno dei reclami, delle richieste di informazioni delle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione – anche in continuità con il passato – sia previsto che, nel periodo oggetto di rilevazione,

l'universo di riferimento a sia costituito da tutti i venditori obbligati ai sensi del TIQV;

- sia opportuno, al fine di garantire la massima chiarezza per i venditori obbligati, ai sensi del TIQV sintetizzare le informazioni di dettaglio necessarie per la comunicazione dei dati in apposite schede tecniche allegate alla presente determina;
- sia opportuno a solo scopo informativo anticipare la conoscenza delle schede articolate per argomento che verranno utilizzate al fine della raccolta dei dati di competenza 2018 insieme alle schede di cui all'Allegato A;
- sia opportuno, ridurre gli oneri a carico dei venditori prevedendo a partire dai dati di competenza 2018, forme coordinate di comunicazione dei dati richiesti relativi al TIQV e al TIRV.

#### **DETERMINA**

1. di approvare le schede tecniche relative ai dati che i venditori dovranno comunicare ai sensi dell'art. 36 del TIQV entro il 28 febbraio 2018 (Allegato A) attraverso la piattaforma informatica presente in Autorità, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
2. di pubblicare a scopo informativo le schede relative ai dati articolati per argomento e sub argomento che di venditori dovranno comunicare insieme a quelle di cui al punto 1 ai sensi dell'articolo 51 comma 51.1 entro il 28 febbraio 2019 (Allegato B);
3. di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 16 novembre 2017

Il Direttore  
Roberto Malaman