

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

**(Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni  
ARG/com 199/08, 44/09, 170/09, 82/11 e 99/2012/R/eel**

# INDICE

## PARTE I

### DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

#### Titolo I - Definizioni

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

## PARTE II

### RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

#### Titolo I - Indicatori di qualità commerciale

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

#### Titolo II – Reclami dei clienti finali

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

#### Titolo III – Rettifiche di fatturazione

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

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

- Articolo 14 *Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*

- Articolo 15 *Modalità di comunicazione tra venditori e distributori e obblighi di tempestività*  
Articolo 16 *Standard specifici ulteriori*

### **Titolo V – Indennizzi automatici**

- Articolo 17 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*  
Articolo 18 *Casi di indennizzo automatico*  
Articolo 19 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*  
Articolo 20 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

## **PARTE III**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

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

- Articolo 21 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*  
Articolo 22 *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

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

- Articolo 23 *Indicatori di qualità dei call center*  
Articolo 24 *Accessibilità al servizio*  
Articolo 25 *Tempo medio di attesa*  
Articolo 26 *Livello di servizio*  
Articolo 27 *Standard generali di qualità dei call center*

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

- Articolo 28 *Obblighi di registrazione*  
Articolo 29 *Obblighi di comunicazione*

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

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

#### **Titolo V – Punteggi di qualità dei call center**

- Articolo 31 *Caratteristiche ulteriori dei call center*  
Articolo 32 *Punteggio globale della qualità del call center*

- Articolo 33 *Punteggio per l'accesso al servizio*  
Articolo 34 *Punteggio per la qualità del servizio*  
Articolo 35 *Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti*  
Articolo 36 *Graduatoria dei punteggi globali*

## **PARTE IV**

### **REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

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

- Articolo 37 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*  
Articolo 38 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

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

- Articolo 39 *Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*  
Articolo 40 *Informazioni al cliente finale*

## **PARTE V**

### **VERIFICA DEI DATI**

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

- Articolo 41 *Tipologia di controlli*  
Articolo 42 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

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

- Articolo 43 *Validazione dei dati*  
Articolo 44 *Criteri di conformità dei dati validi*  
Articolo 45 *Verifica di corrispondenza*  
Articolo 46 *Verifica di completezza*  
Articolo 47 *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*  
Articolo 48 *Verifica di documentabilità delle cause*  
Articolo 49 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*

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

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

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

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

## **PARTE VI**

### **GRADUALITÀ DI ATTUAZIONE**

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

Articolo 52 *Disposizioni transitorie*

# **PARTE I**

## **DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Titolo I - Definizioni**

#### **Articolo 1** *Definizioni*

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

- “albero fonico” o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- “*call center*” è un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono al venditore di registrare l’inizio della risposta, l’eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- “Cassa” è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio ed è connesso ad una rete di distribuzione con accesso a terzi;
- “cliente finale multisito” è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
- “CNIPA” è il Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione.
- “data di invio” è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del venditore;
  - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico, la data di invio della comunicazione;
  - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

- “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, 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>;
- “richiesta scritta di rettifica di fatturazione” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas;
- “RQDG” è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, approvata con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e successive modifiche e integrazioni;
- “servizio automatico dispositivo” è un servizio telefonico che permette al cliente finale di effettuare operazioni o transazioni relative al contratto di utenza direttamente tramite la tastiera del proprio telefono o riconoscimento vocale senza parlare con un operatore;
- “servizi *on line*” sono servizi erogati dai venditori tramite il proprio sito internet;
- “servizio telefonico commerciale” è il servizio telefonico che permette al cliente finale di mettersi in contatto con il proprio venditore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami; per ogni servizio telefonico commerciale possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico commerciale può essere dotato di albero fonico o IVR;
- “sportello fisico” è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal venditore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami;
- “Sportello” è lo Sportello per il consumatore di energia istituito dall’Autorità con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08;
- “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” è un cliente finale con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna;
- “tipologia di fornitura” è la tipologia di condizioni economiche e contrattuali applicate al cliente finale; sono previste le seguenti tipologie di fornitura:
  - clienti finali in regimi di tutela, definiti come i clienti finali di energia elettrica a cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 ed i clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche di cui alla deliberazione n. 134/06;
  - clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela e dai clienti in regime di salvaguardia o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza;
- “TIQV” è il presente Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- “valore medio semestrale” di un indicatore è la media 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 4.8, 4.8bis e 4.19 di cui all’Allegato A della deliberazione n. 11/07, con l’esclusione dei servizi di salvaguardia di cui di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07 e di fornitura di gas di ultima istanza;
- “venditore” è il soggetto che esercita l’attività di vendita

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

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

- 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;
  - tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

##### **Articolo 4**

###### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*

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

## **Articolo 5**

### *Tempo di rettifica di fatturazione*

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

## **Articolo 6**

### *Tempo di rettifica di doppia fatturazione*

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

## **Articolo 7**

### *Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*

- 7.1 Il tempo di risposta a richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni 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.

## **Articolo 8**

### *Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione*

- 8.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata

contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici.

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

## **Titolo II – Reclami dei clienti finali**

### **Articolo 9**

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

- 9.1 Il venditore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 9.3. 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 14, 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.
- 9.2 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
  - a) il recapito postale o fax al quale inviare il reclamo
  - b) i dati identificativi del cliente finale:
    - (i) il nome ed il cognome;
    - (ii) l'indirizzo postale o telematico;
    - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
    - (iv) il codice cliente;
    - (v) l'indirizzo di fornitura;
    - (vi) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile.
- 9.3 È fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, 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) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi).

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

9.5 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente TIQV.

## **Articolo 10**

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle 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.

## **Articolo 11**

### *Reclami scritti multipli*

- 11.1 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 9, comma 9.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V 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 14 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV.
- 11.2 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 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V 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 V 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 14; 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.

### **Titolo III – Rettifiche di fatturazione**

#### **Articolo 12**

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

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

#### **Articolo 13**

*Trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione*

- 13.1 Il venditore che riceve una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/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 14, comma 14.1, con le modalità di accredito previste all'Articolo 6.
- 13.2 Il venditore che riceve erroneamente una richiesta scritta di rettifica per doppia fatturazione da parte di un cliente finale il cui punto/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 ed a provvedere all'invio della risposta motivata al cliente finale.

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

#### **Articolo 14**

*Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*

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

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

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

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

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

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b>	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

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

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

dove:

- $N_S$  è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore ha inviato la risposta scritta entro il tempo massimo definito dal presente TIQV;
- $N_{FS}$  è il numero di richieste scritte di informazioni ed il numero di richieste scritte di rettifica di fatturazione per le quali il venditore non ha rispettato il tempo massimo di risposta definito dal presente TIQV per le cause indicate all'Articolo 17, comma 17.1, lettera c).

14.4 La grave violazione degli standard generali di qualità commerciale di vendita per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi di tempestività di cui al successivo Articolo 15, possono costituire presupposto per l'apertura di un

procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

- 14.5 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 15**

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

- 15.1 Nel caso in cui il venditore, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni o alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a:
- a) inviare al distributore la richiesta dei dati tecnici esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati (ad esempio sistema application to application) corredata dagli estremi del punto di prelievo/riconsegna (POD, PDR, ove disponibile);
  - b) richiedere i dati tecnici al distributore entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale.
- 15.2 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, in sede di prima attuazione del TIQV, può inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare contenente gli elementi già nella disponibilità del venditore previsti al precedente Articolo 10, precisando al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancati e specificando la data di invio della richiesta al distributore, i dati richiesti ed i dati identificativi del distributore medesimo; in tal caso, il venditore:
- c) considera, ai fini del rispetto dello standard specifico relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti, la data di invio al cliente finale della risposta preliminare;
  - d) è tenuto comunque a inviare la risposta motivata al cliente finale entro 15 giorni solari dal ricevimento dei dati tecnici richiesti;
  - e) è tenuto a trasferire al cliente con la prima fatturazione utile l'indennizzo ricevuto dal distributore per mancato rispetto degli standard applicabili alle richieste di dati tecnici.
- 15.3 Nel caso in cui il venditore non si sia avvalso della facoltà di cui al comma precedente, si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale ai fini della verifica del rispetto degli standard previsti dal presente provvedimento.

- 15.4 Agli esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125, non si applicano gli obblighi di tempestività previsti dal comma 15.1, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

### **Articolo 16**

#### *Standard specifici ulteriori*

- 16.1 È facoltà del venditore definire per i clienti finali del mercato libero standard specifici ulteriori rispetto a quelli definiti dal presente TIQV. In caso di mancato rispetto di tali standard per una causa di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettera c), il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico definito dal venditore medesimo.
- 16.2 Gli standard specifici di cui al precedente comma devono essere comunicati per iscritto al cliente finale prima della conclusione del contratto di fornitura, insieme al valore dell'indennizzo automatico associato, specificando che detti standard sono ulteriori rispetto a quelli fissati dall'Autorità e non esonerano il venditore dall'obbligo di rispettare gli standard definiti dall'Autorità.

## **Titolo V – Indennizzi automatici**

### **Articolo 17**

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

- 17.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore nei casi di cui all'Articolo 15;
  - c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 17.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il venditore documenta la causa del mancato rispetto.

### **Articolo 18**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 18.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Articolo 14, comma 14.1, il venditore corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro.

- 18.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma è crescente in relazione al ritardo nell'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 19**

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

- 19.1 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità (inclusi quelli ulteriori di cui all'Articolo 16 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b).
- 19.2 Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 45, comma 45.6, dell'allegato A della deliberazione n. 333/07;
  - b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 9, comma 9.3.

### **Articolo 20**

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

- 20.1 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 20.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.
- 20.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## **PARTE III**

### **QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI**

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

##### **Articolo 21**

###### *Obblighi dei servizi telefonici commerciali privi di albero fonico*

21.1 Il venditore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico commerciale con uno o più numeri telefonici;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico commerciale con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore, elevato a 50 ore qualora non sia presente almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico commerciale con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui al successivo Articolo 27.

##### **Articolo 22**

###### *Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico*

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

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

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

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

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

### **Articolo 23**

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

- 23.1 Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei *call center* vengono definiti i seguenti indicatori:
- accessibilità al servizio (AS);
  - tempo medio di attesa (TMA);
  - livello del servizio (LS).
- 23.2 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui al comma precedente, lettere b) e c), tutte le chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.
- 23.3 Per le aziende che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico commerciale, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui al comma 23.1 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione; per le stesse aziende, eventuali punteggi attribuibili per le caratteristiche ulteriori di cui all'Articolo 31 possono essere riconosciuti solo se tali caratteristiche sono possedute da tutti i numeri telefonici ricadenti nell'ambito di applicazione e comunque limitatamente alle sole caratteristiche (o livelli degli indicatori) comuni a tutti i numeri del servizio telefonico commerciale.

### **Articolo 24**

#### *Accessibilità al servizio*

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

## **Articolo 25**

### *Tempo medio di attesa*

- 25.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 25.2 L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:
- 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 26**

### *Livello di servizio*

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

## **Articolo 27**

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

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

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

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

- 27.2 La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di venditore e a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 27.3 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, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

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

#### **Articolo 28**

##### *Obblighi di registrazione*

- 28.1 Il venditore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al *call center*, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:
- a) data e istante di inizio della chiamata;
  - b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
  - c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
  - d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).
- 28.2 Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

#### **Articolo 29**

##### *Obblighi di comunicazione*

- 29.1 Entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ciascun anno, il venditore comunica all'Autorità con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente:
- a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
  - b) il livello di accessibilità al servizio (AS);
  - c) il tempo medio di attesa (TMA);
  - d) il livello di servizio (LS).
- 29.2 L'Autorità utilizza le informazioni ed i dati comunicati ai fini della determinazione della pubblicazione comparativa.

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

#### **Articolo 30**

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

- 30.1 L'Autorità effettua a cadenza semestrale una indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori.
- 30.2 L'indagine è effettuata attraverso la metodologia del call-back, intervistando i clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore del *call center*. A tal fine

ogni venditore di cui all'art. 52, comma 52.3, lettera a), fornisce, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità e con modalità tali da garantire adeguate misure di sicurezza, gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di *call center* necessari per l'effettuazione dell'indagine, corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine definite nelle istruzioni operative. È esonerato dall'indagine il venditore i cui *call center* abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 200/giorno 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.

30.3 In esito all'indagine di soddisfazione dei clienti, per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS, variabile tra 0 e 100 e comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori di qualità considerati dall'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

30.4 I venditori di cui all'Articolo 52, comma 52.3, lettera a), possono, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità, partecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti aumentando, a proprie spese, il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall'Autorità. In tal caso, l'intervallo di confidenza di cui al comma precedente è valutato sul campione complessivo di interviste effettuate, pari alla somma del minimo di interviste assicurato dall'Autorità più il numero di interviste effettuate a spese del venditore.

## **Titolo V – Punteggi di qualità dei *call center***

### **Articolo 31**

#### *Caratteristiche ulteriori dei call center*

31.1 Ai fini dell'assegnazione dei punteggi di cui ai successivi Articolo 33 e Articolo 34, si considerano le seguenti ulteriori caratteristiche relative alla qualità dei *call center*:

- a) la disponibilità del servizio con operatore;
- b) gratuità del servizio telefonico commerciale;
- c) l'efficacia dei servizi automatici dispositivi;
- d) la multicanalità;
- e) la facilità di navigazione dei servizi automatici;
- f) la disponibilità di servizi on line in aggiunta al *call center*;

- g) l'attivazione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi telefonici in collaborazione con le associazioni dei consumatori;
  - h) l'esistenza dei servizi per la gestione di code per l'attesa;
  - i) disponibilità di un sistema di espressione volontaria da parte dei clienti che si rivolgono ai *call center* di un giudizio sintetico tramite *emoticon* articolato su almeno tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).
- 31.2 La disponibilità del servizio con operatore è misurata dal maggior numero di ore di apertura del *call center* rispetto all'obbligo di servizio di cui all'Articolo 21, comma 21.1, lettera b).
- 31.3 La gratuità del servizio telefonico commerciale è riferita all'attivazione di un numero verde totalmente gratuito che permetta al cliente finale di contattare il venditore sia da telefonia fissa sia da telefonia mobile.
- 31.4 L'efficacia dei servizi automatici dispositivi è riferita alla percentuale di richieste risolte nell'albero fonico (indicatore RR), pari al rapporto tra il numero di chiamate che hanno scelto un servizio automatico dispositivo nell'albero fonico andate a buon fine e il numero totale di chiamate che hanno scelto un servizio automatico dispositivo nell'albero fonico, moltiplicato per 100; l'indicatore RR è misurato con arrotondamento al primo decimale.
- 31.5 La multicanalità è riferita alla presenza di uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore settimanali, per ogni provincia in cui il venditore serve più di 20.000 clienti al 31 dicembre dell'anno precedente.
- 31.6 La facilità di navigazione nell'albero fonico è riferita al rispetto di quanto previsto dal comma 22.1, lettera b), con riferimento al primo livello dell'albero fonico.
- 31.7 I servizi on line in aggiunta al call center sono i servizi dispositivi erogati dal venditore tramite il proprio sito internet a clienti finali titolari di contratto (ad esempio l'accesso ai dati relativi al proprio contratto, la modifica dei dati anagrafici e di contratto) o a potenziali clienti (ad esempio la richiesta di subentro o di nuovo contratto); i servizi on line alternativi al call center non comprendono i servizi di autolettura e l'offerta di servizi informativi generici.
- 31.8 Per attivazione di iniziative in collaborazione con le associazioni dei consumatori si intendono le iniziative realizzate con associazioni dei consumatori, iscritte nell'elenco previsto dall'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, che abbiano come oggetto il miglioramento della qualità dei call center, in particolare per l'accesso e la fruizione dei servizi alla clientela svantaggiata, o la risoluzione extragiudiziale di controversie connesse con la fruizione dei servizi.
- 31.9 Per servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico telefonico si intendono le alternative offerte al cliente finale di essere richiamato (a scelta del cliente) e/o di ricevere segnalazioni durante l'attesa di parlare con un operatore del tempo di attesa stimato.
- 31.10 La rilevazione delle caratteristiche è effettuata su base semestrale, considerando il valore medio semestrale, ove la caratteristica è misurabile tramite un indicatore, o la prevalenza nel semestre per le altre caratteristiche. Qualora il venditore utilizzi

per i propri *call center* più numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione, ai fini dell'attribuzione del punteggio le caratteristiche ulteriori devono essere possedute da tutti i numeri telefonici.

### **Articolo 32**

#### *Punteggio globale della qualità del call center*

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

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

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

dove:

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

### **Articolo 33**

#### *Punteggio per l'accesso al servizio*

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

33.2 Il punteggio PA viene calcolato sulla base dei valori riportati in tabella 4 solo nel caso in cui il venditore rispetti lo standard generale di qualità relativo all'indicatore accessibilità al servizio (AS) ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 27, comma 27.2.

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

<b>Indicatore o caratteristica</b>	<b>Livello effettivo</b>	<b>Punteggio</b>
Accessibilità al servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore AS (accessibilità al servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale

Disponibilità del servizio con operatore	Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio	3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00
	Apertura del <i>call center</i> al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	3 punti
Multicanalità	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente	10 punti
Gratuità completa	Chiamate completamente gratuite anche da rete mobile	5 punti
Emoticons	Predisposizione facoltativa di sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso)	3 punti

### Articolo 34

#### *Punteggio per la qualità servizio*

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

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

<b>Indicatore o caratteristica</b>	<b>Livello effettivo</b>	<b>Punteggio</b>
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi	1 punto per ogni 1% in più rispetto al 75% 2 punti per ogni 1% in più rispetto al 90%
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale

Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'Articolo 31, comma 31.5, per il primo livello dell'albero fonico	10 punti
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR $\geq 60\%$	1 punto per ogni 2% in più rispetto al 60%
Servizi on line in aggiunta al <i>call center</i>	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico)	10 punti per offerta di servizi dispositivi on line, diversi dall'autolettura
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'Articolo 31, comma 31.7 avviate nel semestre	10 punti
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente	5 punti
	Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	2 punti

34.2 Il punteggio PQ viene calcolato sulla base dei valori riportati in tabella 5 solo nel caso in cui il venditore rispetti entrambi gli standard generali di qualità relativi agli indicatori tempo medio di attesa (TMA) e livello di servizio (LS) ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 27, comma 27.2.

### **Articolo 35**

#### *Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti*

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

### **Articolo 36**

#### *Graduatoria dei punteggi globali*

36.1 Il venditore ha facoltà di comunicare all'Autorità, con gli stessi termini di cui all'Articolo 29, i livelli delle caratteristiche ulteriori di cui all'Articolo 31 per le quali è nelle condizioni di acquisire punteggi. Nel caso il venditore intenda avvalersi di detta facoltà, ha l'obbligo di registrare le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili le caratteristiche ulteriori per le quali acquisisce punteggi.

36.2 Sulla base dei punteggi globali della qualità dei *call center* IQT assegnati ad ogni venditore viene stilata a cadenza semestrale una graduatoria di IQT in ordine

decescente, evidenziando anche i punteggi parziali (PA, PQ e PSC); la graduatoria viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità a partire dal 1° gennaio 2009.

## **PARTE IV**

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

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

##### **Articolo 37**

##### *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- 37.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 28, il venditore deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste scritte di informazioni e le richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 37.2 Per ogni reclamo scritto, richiesta scritta di informazione e richiesta scritta di rettifica di fatturazione il venditore registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
  - b) la tipologia di cliente finale;
  - c) la tipologia di fornitura;
  - d) i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
  - e) la data di ricevimento;
  - f) la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
  - g) la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
  - h) la data di invio della risposta motivata;
  - i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
  - j) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
  - k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
  - l) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD /PDR).
- 37.3 Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dà luogo a rettifica di fatturazione il venditore, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, registra:
- a) la data di accredito della somma non dovuta;

- b) se la richiesta ricade nei casi di doppia fatturazione di cui al precedente comma 13.1.
- 37.4 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 38**

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

- 38.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TIQV, il venditore deve:
- a) mantenere il registro di cui al precedente articolo aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema, anche informatico, di archivio commerciale e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

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

### **Articolo 39**

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

- 39.1 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 29, entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ogni anno, il venditore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al termine del semestre precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi relativi al semestre precedente.
- 39.2 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti ricevuti nel semestre precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni mese del semestre il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione e delle richieste di rettifica per doppia fatturazione ricevuti suddividendoli per:

- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento;
- b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
- c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
- d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 17, comma 17.1 lettera c).

Il venditore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni, delle richieste di rettifica di fatturazione ricevute nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

39.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il venditore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di cliente finale e per ogni livello specifico di qualità:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

39.4 L'Autorità effettua la pubblicazione comparativa delle performance del venditore tenendo conto delle informazioni e dei dati di cui ai commi precedenti, nonché di quanto stabilito dal titolo V della parte III del presente TIQV. La pubblicazione comparativa della performance della risposta ai reclami scritti avviene a cadenza semestrale distinguendo i dati relativi ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore da quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore e ancora i dati relativi a clienti finali del mercato libero da quelli relativi a clienti finali in regimi di tutela.

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

## **Articolo 40**

### *Informazioni al cliente finale*

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

- 40.2 Per i clienti finali in regimi di tutela in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, il venditore è tenuto ad informare ogni cliente finale anche degli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

## **PARTE V**

### **VERIFICA DEI DATI**

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

##### **Articolo 41**

###### *Tipologia di controlli*

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

##### **Articolo 42**

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

- 42.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale dei venditori riguarda:
- a) il tempo di risposta motivata a reclami scritti;
  - b) il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
  - c) il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
  - d) il tempo di rettifica di fatturazione;
  - e) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.
- 42.2 L’Autorità comunica al venditore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) l’oggetto del controllo;
  - b) l’anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo

dei dati di qualità commerciale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2009.

- 42.3 Il venditore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.4 In sede di controllo, il venditore fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione o reclamo scritto (di seguito: richiesta o reclamo) i campi con i dati registrati di cui all'Articolo 37, commi 37.1 e 37.3. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione oggetto del controllo, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di richieste e/o reclami da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.
- 42.5 Il venditore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 42.6 Il numero delle richieste e dei reclami riportati negli elenchi di cui al precedente comma, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal venditore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il venditore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 51 sarà il più elevato tra quello comunicato dal venditore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

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

### **Articolo 43**

#### *Validazione dei dati*

- 43.1 Gli elementi in assenza dei quali la richiesta o il reclamo esaminati vengono classificati non validi sono i seguenti:
- a) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione, copia della risposta motivata;
  - b) per le richieste scritte di rettifica di fatturazione:
    - (i) copia della risposta motivata scritta, qualora non si sia dato luogo alla rettifica;
    - (ii) copia dei documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto.

43.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice di rintracciabilità oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore, la richiesta o il reclamo vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore è fatta salva la facoltà per il venditore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della richiesta o del reclamo.

#### **Articolo 44**

##### *Criteri di conformità dei dati validi*

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

#### **Articolo 45**

##### *Verifica di corrispondenza*

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

#### **Articolo 46**

##### *Verifica di completezza*

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

scritta di rettifica di fatturazione risulti mancante anche di uno solo dei dati previsti dall'Articolo 10.

#### **Articolo 47**

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

- 47.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica ai reclami scritti ed alle richieste scritte di rettifica di fatturazione che hanno dato luogo a rettifica di fatturazione.
- 47.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico accerta che il venditore abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente finale dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- a) l'importo corrisposto al cliente finale è diverso da quello previsto dall'Articolo 18, comma 18.1, solo se a svantaggio di tale cliente finale;
  - b) l'importo pagato al cliente finale non è stato maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 18;
  - c) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 20, comma 20.1.

#### **Articolo 48**

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

- 48.1 La verifica di documentabilità delle cause accerta che il venditore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto degli standard specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- a) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
  - b) per le cause indicate dall'Articolo 17, comma 17.1, lettere b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto dello standard specifico o generale.

#### **Articolo 49**

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

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

standard specifico, il venditore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale.

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

#### **Articolo 50**

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

50.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso il venditore, tra le richieste/reclami esaminate/i sono individuate/i, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 43 e dall'Articolo 44:

- $n_1$  dati non validi;
- $n_2$  dati non conformi.

50.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, viene stimato mediante un modello statistico il numero delle richieste/reclami non valide/i e il numero delle richieste/reclami non conformi per la popolazione di riferimento:

- $N_1$  numero delle richieste/reclami non valide/i;
- $N_2$  numero delle richieste/reclami non conformi.

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

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

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

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

#### **Articolo 51**

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

51.1 Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'articolo precedente, il venditore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

- a) per ciascuno degli  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
- b) per ciascuno degli  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

51.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore, sono definite le seguenti franchigie:

- a) per  $N_1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
  - b) per  $N_2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di richieste/reclami della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di  $N_1$ .
- 51.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del venditore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 51.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , e diminuiti delle franchigie di cui al comma precedente.
- 51.4 Qualora il venditore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il venditore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). Il venditore comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
- 51.5 Qualora il venditore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il venditore:
- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente TIQV;
  - b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.
- L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

## **PARTE VI**

### **GRADUALITA' DI ATTUAZIONE**

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

## **Articolo 52**

### *Disposizioni transitorie*

- 52.1 Il presente TIQV, ad esclusione della Parte III, si applica a partire dal 1° luglio 2009.
- 52.2 Fino al 30 giugno 2009 continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alle deliberazioni n. 168/04 e n. 333/07 in materia di reclami, di richieste scritte di informazioni e di richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- 52.3 La parte III del presente TIQV si applica dal 1° gennaio 2009 con le seguenti modalità:
- a) integralmente per tutti i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2007;
  - b) con l'esclusione degli Articoli 29, 30, 31, 32, 33, 34 e 35 per tutti gli altri venditori.
- 52.4 Nel caso di superamento della soglia dimensionale indicata al precedente comma, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono:
- a) dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui il venditore supera la predetta soglia, per superamento avvenuto prima 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.
- 52.5 In deroga a quanto previsto dal comma 52.1, con riferimento al comma 39.4 e limitatamente alla performance di risposta ai reclami scritti, la pubblicazione comparativa dei dati verrà effettuata a partire dal 1° luglio 2010 con riferimento al primo semestre 2010.