

## **Deliberazione 18 novembre 2008 – ARG/com 164/08**

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

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 18 novembre 2008

### **Visti:**

- la direttiva 2003/54/CE del 26 giugno 2003;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 29 luglio 2003, n. 229;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 4 agosto 2006, n. 248;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2006, n. 134/06;
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06;
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07 (di seguito deliberazione n. 139/07);
- il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07;
- la deliberazione dell'Autorità 18 settembre 2007, n. 225/07;
- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07;

- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07;
- la Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG) recante la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;
- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/elt 162/08;
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008 "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas", DCO 18/08 (di seguito: DCO 18/08);
- le osservazioni scritte fatte pervenire dai soggetti interessati in relazione alle proposte formulate dall'Autorità nel DCO 18/08.

#### **Considerato che:**

- l'articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95 assegna all'Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- con il DCO 18/08 l'Autorità ha formulato proposte di regolazione in merito ad aspetti rilevanti dell'attività di vendita di energia elettrica e di gas naturale:
  - a. in tema di segnalazioni scritte inviate dai clienti finali ai venditori di energia, proponendo nuove disposizioni finalizzate ad assicurare la semplicità nella trasmissione della segnalazione nonché la tempestività e la completezza della risposta motivata da parte del venditore; su tale tema l'Autorità in particolare ha proposto:
    - il trattamento differenziato tra reclami e richieste di informazioni;
    - le procedure di presentazione del reclamo;
    - l'individuazione dei soggetti responsabili del trattamento del reclamo;
    - i contenuti obbligatori della risposta motivata;
    - le procedure per la risposta telefonica ai reclami scritti;

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

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

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

**Ritenuto che:**

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

lamentano una mancata o inadeguata risposta alla propria segnalazione dimostra l'inefficacia di tale strumento ai fini della tutela dei consumatori;

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

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

### **DELIBERA**

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

18 novembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis