

SCHEMA TECNICA

NUOVO TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA E MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE, AL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE E ALLA BOLLETTA 2.0

413/2016/R/com (*)

Con la delibera 413/2016/R/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico riforma significativamente: il *Testo integrato della qualità della vendita* (TIQV), alcune parti dei *Testi integrati della qualità della distribuzione elettrica e gas* (TIQE e RQDG) correlate alle attività di scambio di dati fra venditori e distributori ai fini della risposta ai reclami dei clienti finali, il *Codice di condotta commerciale* nella parte che riguarda gli obblighi informativi dei venditori ed interviene pertanto ad efficientare il trattamento dei reclami al primo livello¹.

Il provvedimento si inserisce nel procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie: segue i due documenti per la consultazione nn. 614/2015/E/com e 225/2015/E/com, nonché le delibere nn. 209/2016/E/com² e 383/2016/E/com³.

In sintesi, la delibera 413/2016/R/com:

- 1) riforma il TIQV
 - a. stabilendo 4 *fattispecie* di prestazione, delle quali tre sottoposte a standard specifico e ad indennizzo automatico (tempo di risposta a reclami scritti, tempo di rettifica di fatturazione e tempo di rettifica di doppia fatturazione) e una a standard generale (tempo di risposta a richieste scritte di informazioni);
 - b. prevedendo di incrementare l'indennizzo spettante nei casi di violazione dello standard specifico da 20 a 25 euro. Nel caso in cui il venditore non rispetti sia lo standard di risposta motivata ai reclami, sia lo standard per l'effettuazione della rettifica di fatturazione, il cliente riceve complessivamente un indennizzo base di 50 Euro. Riduce inoltre il tempo massimo per l'erogazione dell'indennizzo, che passa da 8 a 6 mesi (con un'eccezione per i clienti con fatturazione quadrimestrale, in modo da ridurre i casi in cui sia necessario erogare l'indennizzo con rimessa diretta);

¹ Si intende per:

- primo livello la fase in cui il reclamo del cliente finale viene trattato dal venditore/distributore;
- secondo livello la fase in cui viene gestita una controversia (ovvero un reclamo che non ha avuto risposta dal venditore nei tempi stabiliti dalla regolazione della qualità della vendita o la cui risposta il cliente ha valutato insoddisfacente) attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione (presso il Servizio Conciliazione o altro organismo conciliativo autorizzato) o, solo laddove esplicitamente stabilito, attraverso una procedura speciale risolutiva presso AU;
- terzo livello la fase in cui l'Autorità interviene su specifiche controversie laddove il tentativo di conciliazione sia fallito.

² Approvazione del "Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati—(TICO)".

³ Regolazione del tentativo obbligatorio di conciliazione e "Regolamento".

- c. prevedendo *due standard generali volontari* per meglio monitorare i tempi di risposta ai reclami in funzione del previsto aggiornamento dello standard specifico (da 40 a 30 giorni solari per i reclami scritti e da 90 a 60 giorni solari per le rettifiche di fatturazione, con un'eccezione per i clienti con fatturazione quadrimestrale, in modo da ridurre i casi in cui sia necessario erogare il rimborso con rimessa diretta);
- d. prescrivendo che i *dati* debbano essere comunicati dai venditori all'Autorità con riferimento alle fattispecie citate annualmente, in analogia a quanto avviene per i dati di qualità commerciale della distribuzione. Inoltre i dati comunicati a partire dal 2018 per i reclami e le richieste di informazioni dovranno essere classificati per argomento e sub argomento (sia per i venditori che per i distributori);
- e. prevedendo il *Rapporto reclami* e controversie annuale, il quale raccolga:
 - i. i dati comunicati dai venditori e dai distributori su reclami e richieste di informazioni scritte,
 - ii. gli esiti dell'indagine di customer satisfaction dell'Autorità sulle risposte ai reclami,
 - iii. gli esiti dello specifico monitoraggio della completezza delle risposte dei reclami trattati dagli sportelli qualificati dalle Associazioni dei consumatori o di categoria;
 - iv. i dati sull'andamento delle procedure di conciliazioni,
 - v. gli esiti dei monitoraggi delle segnalazioni e delle procedure speciali;
- f. prevedendo che il venditore debba sempre mettere a disposizione, per l'invio dei reclami, anche un canale telematico o e-mail;
- g. confermando la disciplina della *qualità telefonica* già recentemente riformata⁴ e della *verifica dati* e l'ambito di applicazione;
- h. aggiornando alcune definizioni e formulazioni per adattare alla nuova regolazione.

2) modifica il TIQE e il RQDG,

- a. rivedendo la disciplina relativa ai *tempi di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore*, compresa l'estensione della possibilità per i venditori di richiedere dati ai distributori in presenza di *reclami telefonici* (con previsione di uno standard generale a carico dei distributori), e *alle richieste in sede di conciliazione paritetica*. È previsto un percorso di riduzione delle tempistiche analogo a quello fissato per i venditori;
- b. alzando l'indennizzo e unificando per l'elettricità e il gas l'indennizzo, che deve essere versato dal distributore al venditore, a 30 euro;
- c. riducendo a 6 mesi il tempo massimo per la corresponsione dell'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto degli standard specifici sulla messa a disposizione dei dati tecnici.

3) rafforza la regolazione sugli *obblighi di informativa in capo ai venditori*, disponendo che venga sempre data informazione a tutti i clienti, sia sul *sito web* che nei *contratti*, sulla possibilità di accedere al Servizio Conciliazione ed, eventualmente, ad altri organismi per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ad accesso gratuito alle cui procedure si impegnano a partecipare. Per i clienti domestici dovrà essere presente anche il riferimento all'elenco degli organismi autorizzati.

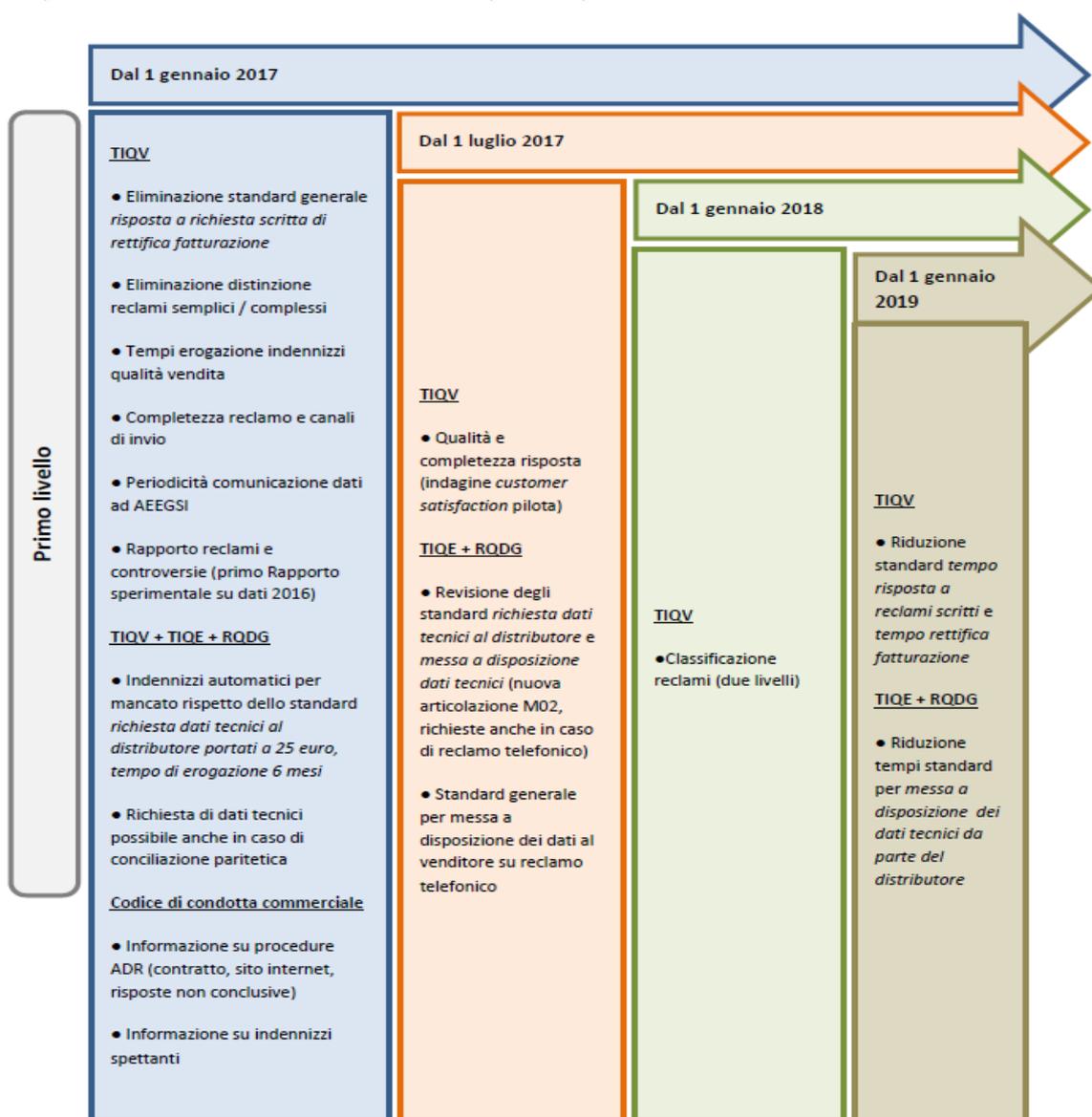
Medesima informativa dovrà essere presente solo nelle *risposte a reclami che risultano non risolti*.

⁴ Delibera 383/2016/E/com

Con queste previsioni risulta rispettato il *Codice del consumo* ed estese parzialmente le sue previsioni anche alle PMI.

Nelle risposte ai reclami, inoltre, deve essere presente l'informazione sull'eventuale indennizzo automatico spettante al cliente, se ne sono verificati i presupposti, con l'importo e il termine ultimo entro cui dovrà essere erogato.

Le modifiche introdotte dalla delibera 413/2016/R/com entreranno in vigore dal 1° gennaio 2017, in modo graduale come schematizzato nel seguente grafico:



(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale.