

REGOLAMENTO PER L'ATTUAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO DELLE ATTIVITÀ IN AVVALIMENTO DI CUI ALL'ARTICOLO 7, COMMA 6 E ALL'ARTICOLO 44, COMMA 4 DEL D.LGS 93/11

**TITOLO I
CONTENUTO DELL'AVVALIMENTO**

**Articolo 1
Definizioni**

1.1 Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) **“Acquirente Unico (AU)”**, la società Acquirente Unico SpA, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- b) **“Autorità”**, l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, ora denominata Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico ai sensi del decreto legge 6 dicembre 2011 n.201/11 convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011 n.214;
- c) **“Associazione dei consumatori”**, le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo;
- d) **“Associazione di categoria”**, le associazioni rappresentative a livello nazionale delle piccole e medie imprese;
- e) **“Cliente o utente finale”**, la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di servizi dei settori regolati dall’Autorità e il *prosumer*;
- f) **“Conciliazione”**, la composizione tra le parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al TICO;
- g) **“Controversia”**, il reclamo scritto inoltrato all’AU dal cliente finale o dal *prosumer* anche tramite un rappresentante legale o una associazione dei consumatori o di categoria, al fine di attivare il tentativo obbligatorio di conciliazione o una procedura speciale in presenza di un preventivo reclamo scritto, presentato all’ esercente ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, a cui l’ esercente non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
- h) **“Delegato”**, è l’associazione dei consumatori o l’associazione di categoria o altro soggetto munito di delega scritta del cliente o utente finale a proporre e gestire il reclamo e a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso;
- i) **“Deliberazione ARG/elt 191/09”**, la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09;

- j) **“Deliberazione 99/2012/R/eel”**, la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel;
- k) **“Deliberazione 549/2012/E/com”**, la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
- l) **“D.lgs. n. 93/11”**, il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- m) **“Diritti a viva voce”**, la denominazione del progetto PQS16 di cui all’Avviso pubblicato sul sito di Cassa per i servizi energetici e ambientali del 5 aprile 2016;
- n) **“Documentazione incompleta”**, la documentazione priva degli elementi sufficienti a individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente o utente finale;
- o) **“Documentazione irregolare”**, la documentazione inoltrata ad AU in assenza di un preventivo reclamo scritto, presentato all’ercente ai sensi del TIQV o dell’RQDG o del TIQE, laddove applicabili, o inoltrato senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte dell’ercente fissati nel TIQV o nell’RQDG o nel TIQE, laddove applicabili;
- p) **“DPR 244/01”**, il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244, “Regolamento recante disciplina delle procedure istruttorie dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, a norma dell’articolo 2, comma 24, lettera a), della legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- q) **“Esercente”**, l’operatore che trasmette, trasporta, distribuisce o vende energia elettrica e/o gas ovvero altri servizi connessi;
- r) **“Legge 481/95”**, la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- s) **“Operatore o Gestore”**, il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall’Autorità;
- t) **“Portale Unico”**, è il portale attraverso il quale i clienti o utenti finali hanno accesso ai servizi resi disponibili dall’AU in avvalimento;
- u) **“Portale Operatori - Gestori”**, il portale messo a disposizione dall’AU agli operatori o gestori per l’invio delle richieste delle previste comunicazioni da parte delle unità preposte AU e la ricezione delle relative risposte e documenti allegati, le cui regole di funzionamento sono approvate con determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità;
- v) **Protocollo d’intesa**, il protocollo d’intesa sottoscritto fra l’Autorità e le organizzazioni rappresentative delle piccole e medie imprese di cui all’Allegato A della deliberazione 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
- w) **“Prosumer”**, il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
- x) **“Reclamo”**, ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ercente anche per via telematica, con la quale il cliente o utente finale direttamente o tramite un rappresentante legale o una associazione di consumatori o di categoria, 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti con l’ercente;

- y) **“Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas”**, e il Regolamento predisposto dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali ai sensi dell’articolo 3, comma 3.1, della deliberazione dell’Autorità 26 dicembre 2013, 402/2013/R/com;
- z) **“Richiesta scritta di informazioni”**, è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’AU, 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;
- aa) **“Risposta assente”**, la risposta dell’Esercente non pervenuta o inviata oltre il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza di cui all’articolo 13, comma 13.1, del presente Regolamento;
- bb) **“RQDG”**, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas vigente;
- cc) **“Tentativo di conciliazione”**, lo svolgimento presso il Servizio Conciliazione, o altro organismo di cui all’articolo 14 del TICO, di almeno un incontro tra le parti alla presenza del conciliatore, per la composizione della controversia;
- dd) **“SGAta”**, il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche istituito ai sensi dell’articolo 5, comma 5.1, della deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;
- ee) **“Segnalazione”**, è ogni comunicazione scritta non anonima fatta pervenire all’AU, anche ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95, con la quale un cliente finale o un delegato, una associazione dei consumatori o una associazione di categoria intende segnalare un disservizio o una criticità della regolazione; non costituisce né una richiesta di informazione né una controversia;
- ff) **“Servizio Conciliazione”**, l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’art. 1 comma 1.1, lettera t), del TICO;
- gg) **“SIP”**, il Sistema informativo integrato istituito presso Acquirente Unico dalla legge 13 agosto 2010, n.129;
- hh) **“Sistema Indennitario”**, il Sistema Indennitario di cui alla deliberazione ARG/elt 191/09;
- ii) **“TIBEG”**, l’Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, “Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale”;
- jj) **“TICO”**, il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione vigente;
- kk) **“TIQE”**, il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica vigente;
- ll) **“TIQV”**, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale vigente;

- mm) “**Venditore**”, la controparte commerciale del cliente o utente finale nell’ambito del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; può essere, alternativamente, un venditore operante sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale o l’esercente la maggior tutela o il servizio di tutela;
- nn) “**Uffici dell’Autorità**”, le unità organizzative individuate dal Regolamento di organizzazione e funzionamento e dall’assetto organizzativo dell’Autorità in vigore;
- oo) “**Unità preposte**”, le funzioni organizzative individuate da AU per lo svolgimento delle funzioni di cui all’articolo 2 del presente Regolamento.

Articolo 2

Oggetto dell’avvalimento

- 2.1 L’Autorità, ai sensi dell’articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n.99, e degli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n.93, si avvale di Acquirente Unico per rendere disponibili ai clienti e utenti finali i servizi informativi e di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al successivo comma 2.2.
- 2.2 L’Acquirente Unico nell’ambito dell’avvalimento di cui al comma 2.1 assolve le funzioni di seguito illustrate:
 - a) assicurare l’operatività del Servizio Conciliazione;
 - b) informare i consumatori sui loro diritti, i servizi disponibili di cui alle lettere a), c),d) ed e) e le caratteristiche dei settori di competenza dell’Autorità;
 - c) fornire informazioni specifiche a singoli consumatori su particolari fattispecie anche al fine di rendere più spedito il trattamento di un reclamo o prevenire l’insorgere di controversie (procedure speciali informative);
 - d) trattare specifiche controversie aventi ad oggetto casistiche predefinite in deroga al principio generale di ricorso esclusivo al Servizio Conciliazione (procedure speciali risolutive);
 - e) raccogliere, ai fini della trasmissione all’Autorità, le segnalazioni dei clienti o utenti finali, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categorie;
 - f) segnalare all’Autorità i casi di inadempimento da parte degli esercenti riscontrati nell’esercizio delle funzioni di cui al presente articolo;
 - g) monitorare, ai fini della trasmissione all’Autorità, gli esiti delle procedure di cui alle lettere c) e d) e delle segnalazioni di cui alla lettera e), nonché di altre fattispecie identificate da provvedimenti dell’Autorità a tutela dei clienti o utenti finali;
 - h) fornire il servizio di Help desk agli sportelli delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, previa qualifica dei medesimi;
 - i) collaborare nella elaborazione a fini di monitoraggio dei dati trasmessi dagli esercenti all’Autorità in attuazione del TIQV, del TIQE e dell’RQDG;

- j) supportare le competenti direzioni dell’Autorità nella effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall’Autorità a seguito di criticità emerse nella gestione delle procedure speciali, delle segnalazioni e nell’attività di Help desk;
- 2.3 L’Acquirente Unico, ai fini di quanto previsto al comma 2.2, assicura l’operatività di:
- a) un call center di cui all’articolo 8;
 - b) un back office di cui all’articolo 9;
 - c) un Help desk per gli sportelli qualificati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria di cui all’articolo 10;
 - d) un Portale Unico per l’accesso ai servizi da parte dei clienti o utenti finali dei *prosumer* e dei loro delegati di cui all’articolo 7;
- 2.4 Il Servizio Conciliazione è operato secondo quanto stabilito dalla deliberazione 260/2012/E/com e dal TICO.

Articolo 3

Personale dedicato AU

- 3.1 Per lo svolgimento delle funzioni di cui all’articolo 2, comma 2.2, lettere b) – i), l’Acquirente Unico utilizza personale appositamente dedicato, che provvede alla programmazione, organizzazione, esecuzione, gestione e controllo delle attività relative alle funzioni medesime, garantendo una costante, efficace, efficiente interazione con gli uffici dell’Autorità e i clienti o utenti o loro delegati.
- 3.2 Il personale di cui al comma 3.1 deve avere comprovata e documentata esperienza in materia di gestione dei rapporti di utenza, tutela del consumatore e regolazione dei settori di competenza dell’Autorità.
- 3.3 L’Acquirente Unico garantisce l’assenza di cause di incompatibilità e di conflitto di interessi del personale preposto all’esecuzione delle attività di cui al Titolo II, all’articolo 14 del Titolo III e all’articolo 17 del Titolo IV del presente Regolamento. In particolare, il personale preposto all’esecuzione delle attività di cui ai citati articoli non dovrà avere in corso, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione con esercenti, clienti o utenti finali, associazioni dei consumatori o di categoria.

Articolo 4

Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

- 4.1 Il personale di cui all’articolo 3 è tenuto al segreto d’ufficio sulle informazioni acquisite nello svolgimento delle funzioni oggetto del presente Regolamento, le quali non possono essere utilizzate né divulgate, neppure in forma aggregata, se non ai fini delle comunicazioni di cui all’articolo 2, comma 2.2, lettera f), g) e j).
- 4.2 L’Acquirente Unico garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui all’articolo 2, comma 2.2, vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Articolo 5 Profili formativi

5.1 Gli uffici dell’Autorità organizzano incontri periodici di formazione per il personale dell’Acquirente Unico addetto alle funzioni delineate, con finalità di aggiornamento tecnico sull’evoluzione della regolazione e della normativa di riferimento.

Articolo 6 Accesso ai dati contenuti nel SII, nel Sistema Indennitario e in SGATe

6.1 Ai fini di acquisire informazioni utili al trattamento efficace delle richieste di informazione di cui all’articolo 15 e delle procedure speciali di cui al Titolo II, le unità preposte hanno accesso:

- a) ai dati e alle informazioni contenuti nel Sistema indennitario, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore del Sistema Indennitario e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali;
- b) ai dati e alle informazioni contenuti nel SII secondo le modalità definite dall’articolo 7, comma 7.3, della deliberazione 628/2015/r/eel;
- c) ai dati e alle informazioni contenuti in SGATe secondo le modalità definite dall’Autorità con successivo provvedimento, sentita l’Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI).

Articolo 7 Il Portale Unico

7.1 I servizi diversi dal call center, compreso il Servizio Conciliazione, sono resi gratuitamente disponibili on line ai clienti o utenti finali e ai loro delegati attraverso un Portale Unico.

7.2 Il Portale Unico comprende:

- a) una sezione informativa ad accesso libero;
- b) sezioni riservate agli utenti registrati.

7.3 Nella sezione informativa di cui al comma 7.2, lettera a), sono almeno chiaramente indicate:

- a) le alternative a disposizione del cliente o utente finale per la risoluzione di eventuali controversie, l’inoltro delle richieste di informazione e delle segnalazioni;
- b) le modalità di utilizzo del Portale stesso, nonché del servizio di consultazione sullo stato di avanzamento delle pratiche dei clienti o utenti registrati di cui al successivo comma 7.8;
- c) la modulistica di riferimento precedentemente approvata con determina dei competenti uffici dell’Autorità, su proposta di Acquirente Unico.

7.4 Nella sezione riservata l’Acquirente Unico rende disponibile ai clienti o utenti finali registrati e ai loro delegati una modalità telematica di invio attraverso l’apposita

modulistica di cui al comma 7.3 lettera c) per la presentazione delle richieste di informazione, delle segnalazioni e delle istanze per l'accesso alle procedure speciali.

- 7.5 I clienti domestici che non si avvalgano di delegato professionista o di una associazione dei consumatori possono utilizzare anche una modalità non telematica per l'inoltro delle richieste di informazione, delle segnalazioni e delle istanze per l'accesso alle procedure speciali.
- 7.6 I clienti o utenti finali diversi da quelli di cui al comma 7.5 e i loro delegati sono tenuti ad utilizzare la modalità telematica di inoltro.
- 7.7 Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione sono disciplinate dall'articolo 6 del TICO, comprese le modalità di accesso non telematiche.
- 7.8 Tutti i clienti che utilizzano la modalità di inoltro telematica possono verificare on line in qualsiasi momento lo stato di avanzamento della loro pratica attraverso un servizio di consultazione sempre accessibile, con modalità che garantiscano la sicurezza del dato e la privacy.
- 7.9 I clienti domestici di cui al comma 7.5 che utilizzano una modalità di inoltro non telematica possono richiedere notizie sullo stato di avanzamento della loro pratica al call center di cui all'articolo 8.

Articolo 8 Il Call center

- 8.1 Il Call center rappresenta un canale di immediato accesso che consente al cliente o utente finale di ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi oggetto di regolazione da parte dell'Autorità, sui suoi diritti, sulla liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas naturale, sugli organismi di conciliazione presso i quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di cui al TICO, sulle procedure speciali nonché sugli strumenti di confronto delle offerte.
- 8.2 Il call center, inoltre:
- a) informa su tutte le iniziative implementate dall'Autorità a vantaggio dei consumatori;
 - b) collabora con l' Help desk di cui al successivo articolo 10;
 - c) aggiorna sullo stato di avanzamento delle pratiche i clienti interessati ai sensi dell'articolo 7, comma 7.9.
- 8.3 L'Acquirente Unico, nella gestione del call center, è tenuto al rispetto degli obblighi di servizio e degli standard generali previsti dal TIQV per la qualità dei servizi telefonici.

Articolo 9 Unità di back office

- 9.1 Le unità preposte alle attività di back office rispondono alle richieste scritte di informazione, gestiscono le procedure speciali di cui al Titolo II, raccolgono e monitorano le segnalazioni di cui all'articolo 14, collaborano con l'unità di Help desk, collaborano ai monitoraggi e alle attività ispettive di cui agli articoli 16 e 17.

Articolo 10
Help desk

- 10.1 L'Help desk fornisce consulenza agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria sui temi della regolazione nei settori di competenza dell'Autorità avvalendosi anche della collaborazione del Call center.
- 10.2 L'Help desk non valuta né gestisce pratiche relative a reclami singoli o collettivi, procedure speciali o segnalazioni.
- 10.3 Sono accreditati al servizio di Help desk:
- a) gli sportelli parte del progetto "Diritti a viva voce";
 - b) 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna associazione dei consumatori che non partecipa al progetto "Diritti a viva voce";
 - c) 2 sportelli, anche non territoriali, per ciascuna associazione di categoria firmataria del Protocollo d'intesa di cui alla deliberazione 549/2012/E/com.
- 10.4 Le associazioni dei consumatori che partecipano al progetto "Diritti a viva Voce" con un solo sportello, possono accreditare presso l'Help desk un ulteriore sportello, anche non territoriale.
- 10.5 La richiesta di consulenza all'Help desk viene attivata dagli operatori degli sportelli accreditati in modalità telematica o per posta elettronica con la formulazione di un quesito e l'indicazione, se si richiede una risposta telefonica, della fascia oraria utile per il contatto. Tale fascia deve essere ricompresa fra le 9.00 e le 17.00.
- 10.6 L'Help desk:
- a) riscontra la richiesta di cui al comma 10.5 entro 2 giorni lavorativi e, qualora la problematica risulti complessa, fornisce comunque prime indicazioni entro il secondo giorno lavorativo;
 - b) qualora la problematica sottoposta richieda di chiarire la regolazione su alcuni aspetti trasferisce la richiesta ai competenti uffici dell'Autorità dandone comunicazione all'operatore interessato;
 - c) pubblica e aggiorna, in una apposita sezione del Portale Unico, domande ricevute con maggior frequenza dagli sportelli accreditati, le risposte fornite e le statistiche relative ai contatti;
 - d) predispose e trasmette all'Autorità il rapporto di cui all'articolo 16, comma 16.1, lettera d);
 - e) collabora con gli uffici dell'Autorità per l'aggiornamento dei contenuti informativi dell'Atlante dei diritti o di altri strumenti informativi destinati alle associazioni dei consumatori, alle associazioni di categoria e ai clienti finali e utenti.

TITOLO II PROCEDURE SPECIALI

Articolo 11 Procedure speciali

- 11.1 Le procedure speciali si applicano in relazione a determinate fattispecie predefinite da provvedimenti dell'Autorità e hanno carattere informativo o risolutivo.
- 11.2 Le procedure speciali a carattere informativo sono regolate secondo quanto previsto all'Appendice 1.
- 11.3 Le procedure speciali a carattere risolutivo sono regolate secondo quanto previsto all'Appendice 2.

Articolo 12 Istanze per procedure speciali

- 12.1 I clienti o utenti finali o i loro delegati, che intendono avvalersi di una procedura speciale, diversa da quella di cui all'articolo 6, dell'Appendice 2, presentano una apposita istanza con le modalità indicate all'articolo 7, commi 7.5 e 7.6.
- 12.2 In presenza di documentazione incompleta o irregolare, l'unità preposta, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento delle comunicazioni, invita il cliente o utente finale o il delegato interessato a regolarizzare l'istanza entro 30 giorni solari decorrenti dal ricevimento da parte del cliente o utente finale o del delegato della richiesta di completamento.
- 12.3 Decorso inutilmente il termine di cui al comma 12.2, l'unità preposta provvede all'archiviazione dell'istanza per o incompletezza o irregolarità.

Articolo 13 Obblighi di risposta degli esercenti alle richieste da Procedure Speciali

- 13.1 Gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazione inoltrate loro dalle unità preposte entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di riferimento della richiesta, salvo quanto diversamente disposto in riferimento a specifiche procedure in Appendice 2.
- 13.2 Gli esercenti mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazione di cui al comma 13.1 tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dall'unità preposta, provvedono ad inviare le medesime risposte al cliente o utente finale o al *prosumer*, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 13.3 In caso di risposta assente, l'unità preposta segnala l'inadempimento dell'esercente all'Autorità.

**TITOLO III
SEGNALAZIONI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE**

**Articolo 14
Segnalazioni**

- 14.1 Ai fini del presente Regolamento, le segnalazioni inoltrate dai clienti o utenti finali o loro delegati, dalle associazioni dei consumatori e dalle associazioni di categoria utilizzando l'apposita modulistica, devono contenere, pena l'irricevibilità, almeno le seguenti informazioni:
- a) dati del segnalante;
 - b) settore interessato dalla segnalazione;
 - c) oggetto;
 - d) contenuto;
 - e) esercente/i coinvolto/i (se la segnalazione riguarda uno o più esercenti);
 - f) documentazione puntuale a sostegno di quanto segnalato.
- 14.2 L'unità preposta raccoglie e monitora le segnalazioni complete di cui al comma 14.1 ai fini del rapporto di cui all'articolo 16, comma 16.1, lettera a), e provvede all'archiviazione di quelle sprovviste degli elementi di cui al comma 14.1.

**Articolo 15
Richieste di informazione scritte**

- 15.1 L'unità preposta risponde alle richieste scritte di informazione inoltrate da clienti o utenti finali o delegati in modalità telematica entro 10 giorni lavorativi.

**TITOLO IV
MONITORAGGI, ATTIVITA' ISPETTIVE E LIVELLI DI SERVIZIO**

**Articolo 16
Monitoraggio**

- 16.1 L'Acquirente Unico invia agli uffici dell'Autorità:
- a) un rapporto mensile sulle segnalazioni ricevute in cui sono posti in evidenza l'andamento, la tipologia di segnalazioni ricevute e gli esercenti eventualmente interessati;
 - b) un rapporto mensile sull'andamento e gli esercenti interessati alle procedure speciali informative e risolutive, le cui istanze sono state ricevute nel mese n-2, suddivise per singole fattispecie ed enucleando altresì gli eventuali casi di inadempimento riscontrati ai fini degli interventi di competenza dell'Autorità;
 - c) un rapporto mensile sull'attività del Call center;
 - d) un rapporto trimestrale sull'attività dell'Help desk;

- e) rapporti sul monitoraggio di singole fattispecie previsti in eventuali successivi provvedimenti dell'Autorità a tutela dei consumatori;
 - f) un rapporto mensile a cura del Servizio Conciliazione sulle domande ricevute, sull'andamento delle procedure e sui loro esiti, fatto salvo quanto già previsto all'articolo 13 del TICO.
- 16.2 Con riferimento al monitoraggio di cui al comma 16.1, lettere a) e b), qualora ne ravveda l'opportunità e l'urgenza, l'Acquirente Unico può segnalare all'Autorità specifiche criticità, anche in deroga alla periodicità ordinaria.

Articolo 17 **Attività ispettive**

- 17.1 L'Acquirente Unico supporta le competenti Direzioni dell'Autorità nell'effettuazione di eventuali controlli o ispezioni deliberati dall'Autorità a seguito di evidenze emerse nella gestione delle procedure speciali e nel monitoraggio delle segnalazioni.

Articolo 18 **Livelli di servizio**

- 18.1 Le unità preposte si attengono ai livelli di servizio sintetizzati nella Tabella 1.

**APPENDICE 1
PROCEDURE SPECIALI A CARATTERE INFORMATIVO**

**Articolo 1
Procedure speciali a carattere informativo**

- 1.1 Le procedure speciali informative consentono al cliente finale interessato di ottenere una informazione puntuale non nella sua disponibilità o non facilmente reperibile presso il proprio esercente. Sono procedure a carattere informativo:
- a) le richieste sull'applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse nel settore elettrico (C^{mor}) ai sensi della deliberazione 99/2012/R/eel;
 - b) le richieste volte ad identificare autonomamente il venditore controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura, ai sensi delle deliberazioni 398/2014/R/eel per il settore elettrico e 102/2016/R/com per il settore gas;
 - c) le richieste di informazione sull'attuale controparte commerciale.
- 1.2 La procedura di cui al comma 1.1, lettera a), è regolata sulla base dell'articolo 2, commi 2.2 e 2.3, della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 1.3 La procedura di cui al comma 1.1, lettera b), è regolata dall'articolo 3, comma 3.5, delle deliberazioni 398/2014/R/eel per il settore elettrico e 102/2016/R/com per il settore gas.
- 1.4 La procedura di cui al comma 1.1, lettera c), consente al cliente finale, che non conosce l'attuale controparte commerciale di una fornitura a lui intestata, di inoltrare, utilizzando l'apposita modulistica, una richiesta attraverso il Portale con le modalità di cui all'articolo 7 del presente Regolamento, indicando il POD/PDR corrispondente al suo punto/i di consegna/riconsegna, il suo codice fiscale/partita IVA, nonché il nome della controparte commerciale con cui ritiene di aver concluso un nuovo contratto.
- 1.5 L'unità preposta, tramite l'accesso alle informazioni contenute nel SII, rende disponibili, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta le informazioni relative a:
- a) l'attuale controparte commerciale;
 - b) la data da cui decorre lo switching.

**APPENDICE 2
PROCEDURE SPECIALI A CARATTERE RISOLUTIVO**

**Articolo 1
Procedure speciali a carattere risolutivo**

- 1.1 Sono procedure speciali a carattere risolutivo le modalità di risoluzione delle controversie relative:
- a) al bonus sociale ed in particolare ai casi di mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas;
 - b) a casi di doppia fatturazione a seguito di switching;
 - c) ai casi di mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto;
 - d) ai rigetti o alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami presentati ai sensi dell'articolo 6 della deliberazione 153/2012/R/com in materia di switching back.
 - e) ai casi di errori nell'addebito del C^{mor} da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del C^{mor} in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del C^{mor} a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria.

**Articolo 2
Procedura speciale bonus**

- 2.1 Con riferimento alla procedura di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera a) della presente Appendice 2, il cliente finale, che non ha avuto risposta dal proprio esercente o che valuta tale risposta non soddisfacente, può inoltrare, attraverso l'apposita modulistica, una richiesta di risoluzione.
- 2.2 In deroga a quanto previsto all'articolo 12, comma 12.2, del presente Regolamento, la presenza di documentazione irregolare non costituisce elemento sufficiente per ritenere non ammissibile la richiesta di risoluzione.
- 2.3 L'unità preposta, prima di procedere a qualsiasi eventuale richiesta nei confronti della controparte commerciale, consulta le informazioni disponibili su SGate e sul SII.
- 2.4 Le controparti commerciali sono tenute a fornire riscontro alle richieste, inoltrate loro dallo unità preposta, tramite Portale Esercenti secondo quanto previsto all'articolo 13 comma 13.1.
- 2.5 Qualora dalle informazioni acquisite risulti che l'esercente non abbia provveduto a trasferire la componente tariffaria compensativa al cliente secondo quanto previsto dal TIBEG, l'unità preposta dà indicazione al medesimo esercente di procedere al

trasferimento delle somme dovute nella prima fattura utile, dando riscontro al cliente o utente finale e all'unità preposta della data di emissione di tale fattura, entro 10 giorni lavorativi.

2.6 L'unità preposta:

- a) dà comunicazione della risoluzione del problema al cliente finale entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della risposta della controparte commerciale o delle informazioni ottenute attraverso la consultazione del SII o di SGAtè;
- b) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

2.7 Eventuali reclami di clienti finali riguardanti la mancata ammissione della domanda di bonus da parte del Comune saranno trasferiti per competenza ai Comuni stessi e/o ai CAF delegati, laddove identificabili, entro 5 giorni lavorativi dal loro ricevimento e segnalati a SGAtè.

Articolo 3

Procedura speciale doppia fatturazione

3.1 Con riferimento alla procedura di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera b), della presente Appendice 2, il cliente finale che ritiene di essere stato oggetto di doppia fatturazione e che ha già inoltrato ai sensi del TIQV un reclamo relativo a doppia fatturazione senza ottenere risposta e/o senza ottenere l'accredito delle somme non dovute e/o lo storno delle fatture non correttamente emesse entro i 20 giorni solari previsti dal TIQV, può inoltrare, attraverso l'apposita modulistica, una richiesta di risoluzione all'unità preposta, allegando le due fatture riferite al medesimo periodo ricevute da due controparti commerciali diverse già oggetto del suo reclamo e indica quale dei due esercenti ritiene essere il suo fornitore.

3.2 L'unità preposta:

- a) tramite accesso alle informazioni presenti nel SII, verifica il succedersi degli utenti del dispacciamento o della distribuzione, le informazioni disponibili sulla controparte commerciale e la data di switching;
- b) entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del cliente finale comunica all'utente del dispacciamento o alla controparte commerciale, se diversa, che non ha titolo a fatturare sulla base delle informazioni presenti nel SII, richiedendo di provvedere alla rettifica e di corrispondere l'eventuale indennizzo dovuto. Comunica altresì che ha 10 giorni lavorativi di tempo per confermare l'adempimento o fornire eventuali controdeduzioni mettendo in copia il cliente interessato;
- c) ricevuta la risposta dall'utente del dispacciamento o dalla controparte commerciale e verificato il rispetto degli adempimenti comunica al cliente la chiusura della pratica;
- d) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Articolo 4
Procedura speciale mancata erogazione dell'indennizzo

- 4.1 Il cliente finale che ha ricevuto una risposta:
- a) soddisfacente nel merito, ma tardiva;
 - b) tempestiva, ma che comporta la corresponsione di un indennizzo automatico associato e non lo ha ricevuto nella tempistica massima prevista e comunicata ai sensi del TIQV;
- invia all'unità preposta, in allegato alla apposita modulistica, la comunicazione dell'operatore da cui risulta il suo diritto ad ottenere l'indennizzo.
- 4.2 Il cliente finale interessato, nella comunicazione di cui al comma 4.1, dichiara altresì che il suo reclamo è stato risolto e che è solo pendente la corresponsione dell'indennizzo.
- 4.3 L'unità preposta:
- a) entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, invia una comunicazione all'esercente interessato chiedendogli di adempiere alla corresponsione dell'indennizzo tardivo entro 10 giorni lavorativi e di fornire riscontro dell'avvenuta corresponsione all'unità preposta e al cliente o utente finale interessato con la medesima tempistica;
 - b) in caso di risposta assente provvede alla segnalazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

Articolo 5
Procedura C^{mor} bis

- 5.1 La procedura speciale di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera e), della presente Appendice 2, è regolata dall'articolo 2, commi 2.3 bis, 2.5 e 2.6, della deliberazione 99/2012/R/eel.
- 5.2 Tale procedura non riguarda la contestazione del credito posto alla base della richiesta di indennizzo C^{mor}, per cui il cliente utilizza le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Articolo 6
Procedura speciale ex deliberazione 153/2012/R/com

- 6.1 La procedura speciale di cui all'articolo 1, comma 1.1, lettera d), della presente Appendice 2, è regolata sulla base degli articoli 8 e 9 della deliberazione 153/2012/R/com.

Tabella 1 - Livelli di servizio AU

	Giorni lavorativi	
Risposta a richieste scritte di informazioni	10	
Richiesta di completamento di documentazione incompleta o irregolare	10	
Richiesta di informazioni speciali di cui all'Appendice 1		
• Art.1 lettera a)	10	Cmor
• Art..1 lettera b)	10	Controparte commerciale voltura
• Art.1 lettera c)	5	Controparte commerciale switching
Procedure risolutive speciali di cui all'Appendice 2		
• Art.2, comma 2.6	10	bonus
• Art.2, comma 2.7	5	bonus
• Art.3, comma 3.2 lettera b)	10	Doppia fatturazione
• Art.3, comma 3.2 lettera c)	10	Doppia fatturazione
• Art.4, comma 4.3 lettera a)	10	Mancata erogazione indennizzo
Help Desk		
• Art.10, comma 10.4 lettera a)	2	Quesito AA.CC