

**DELIBERAZIONE 21 LUGLIO 2016
413/2016/R/COM**

**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**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 21 luglio 2016

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, sull'efficienza energetica;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/2015);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 164/08) e, in particolare, l'Allegato A, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09 e, in particolare, l'Allegato A, recante il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane e s.m.i. (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2009 ARG/elt 191/09 (di seguito: deliberazione 191/09);

- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e, in particolare, l’Allegato A, recante “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” e s.m.i. (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 18 luglio 2012, 301/2012/R/eel e, in particolare, l’Allegato A, recante il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 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 e s.m.i. (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, in particolare, l’Allegato A, recante “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l’allegato A, recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 27 novembre 2014, 580/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel e s.m.i. (di seguito: deliberazione 628/2015/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023” (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 100/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l’allegato A, recante “Adozione di 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 (TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com (di seguito: DCO 614/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com (di seguito: DCO 225/2016/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 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, generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 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 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;
- l'Autorità ha regolato, con il TIQV, la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:
 - a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra cui la risposta motivata a reclami scritti, la rettifica di fatturazione e la rettifica di doppia fatturazione, soggette a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e a richieste scritte di informazioni, soggette a standard generale;
 - b) la procedura di presentazione dei reclami scritti e il contenuto minimo della risposta motivata;
 - c) le modalità e le tempistiche con cui il venditore formula la richiesta di dati tecnici, qualora ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati e informazioni dal distributore;
 - d) gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità commerciale all'Autorità anche al fine della pubblicazione comparativa delle *performance*;
 - e) le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
- nell'ambito della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, ai sensi del TIQE e della RQDG:
 - a) "dati tecnici" sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
 - b) la richiesta di dati tecnici può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore; qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti il distributore debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il

- venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale;
- c) il tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici è pari a 10 giorni lavorativi per i dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura e a 15 giorni lavorativi per gli altri dati tecnici e in caso di mancato rispetto il distributore è tenuto all'erogazione di un indennizzo automatico nei confronti del venditore;
- le Istruzioni operative in tema di standard di comunicazione per il settore elettrico (determina 2/2010) e per il settore del gas naturale (determina DMEG/PFI/6/2016) prevedono flussi informativi codificati che riguardano anche, tra l'altro, le richieste di dati tecnici ai sensi del TIQE e della RQDG;
 - l'articolo 11 del provvedimento Bolletta 2.0 prevede e individua gli elementi di dettaglio inerenti alla fatturazione e l'articolo 12 stabilisce che in caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, gli elementi di dettaglio devono essere resi disponibili dal venditore entro i medesimi tempi previsti dal TIQV per la risposta motivata.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, e ha contestualmente approvato, a supporto di una efficace discussione, le linee guida per un confronto con i soggetti interessati, declinate nell'Allegato A alla medesima deliberazione. Il procedimento è stato avviato con la finalità di pervenire, tramite un percorso graduale, ad una migliore e più efficiente gestione delle istanze dei clienti finali riducendo al contempo i costi generali del contenzioso; migliorare la consapevolezza dei clienti finali riguardo la scelta dello strumento di risoluzione individuale più adatto; migliorare la gestione dei reclami dei clienti finali da parte delle imprese e ridurre il ricorso a strumenti di secondo livello; promuovere una più puntuale assistenza ai clienti finali anche avvalendosi delle associazioni dei consumatori;
- con il DCO 614/2015/E/com, l'Autorità ha posto in consultazione un ampio set di orientamenti per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie, sistema che conferma, al primo livello, il trattamento del reclamo scritto sottoposto dal cliente finale all'impresa, rispetto a cui sono stati illustrati:
 - a) l'orientamento 1 *“Facilitare e rendere più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra impresa e cliente”*, suddiviso in 5 orientamenti specifici, relativi a modifiche dell'attuale regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale:

- i. la possibilità, lasciata alla libera scelta dell'operatore, di consentire la presentazione di reclami anche per via telefonica nel rispetto di alcune garanzie, quali la registrazione del reclamo e la risposta scritta motivata nelle tempistiche fissate dal TIQV (orientamento 1.1);
 - ii. l'eliminazione dello standard generale risposte a richieste di rettifica di fatturazione e l'assoggettamento di tali richieste allo standard specifico previsto per i reclami (orientamento 1.2);
 - iii. il superamento della classificazione dei reclami in semplici e complessi (orientamento 1.3);
 - iv. la definizione di incentivi per promuovere una miglior completezza della risposta degli operatori, tra cui la realizzazione di una indagine di *customer satisfaction* nazionale per verificare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alle risposte ricevute, affiancata da uno specifico monitoraggio della completezza delle risposte tramite le associazioni dei consumatori (orientamento 1.4);
 - v. la definizione di incentivi per promuovere una maggior completezza dei reclami trasmessi dai clienti finali (orientamento 1.5);
- b) l'orientamento 3 “*Rafforzare l'attività di monitoraggio sull'intera filiera dei reclami e della risoluzione alternativa delle controversie*” con proposte sempre incidenti sul TIQV e relative a:
- i. la predisposizione di un Rapporto annuale sui reclami in luogo della semplice pubblicazione comparativa delle performance del singolo venditore di cui all'articolo 39 comma 39.4 del TIQV (orientamento 3.1);
 - ii. l'introduzione di una classificazione comune per i reclami e le richieste di informazioni ricevute dagli operatori (orientamento 3.2);
 - iii. una semplificazione dei flussi di dati e di informazioni che gli operatori devono inviare all'Autorità ai sensi dell'articolo 39, comma 39.1, del TIQV (orientamento 3.3);
- c) l'orientamento 6.1, che prevedeva l'introduzione di nuovi obblighi informativi in capo ai venditori relativamente agli organismi presso i quali potessero essere svolte procedure alternative (extragiudiziali) di risoluzione delle controversie in caso di controversie con i clienti finali (nei contratti, nei siti web, nelle risposte ai reclami dei clienti) e in tema di indennizzi automatici (nelle risposte ai reclami dei clienti);
- nel seguito di questo provvedimento non verranno valutate, né con riferimento al DCO 614/2015/E/com né con riferimento al successivo DCO 225/2016/E/com, le osservazioni che si riferiscono a i livelli di trattamento dei reclami diversi dal primo, attinente al rapporto diretto impresa-cliente;
 - alla prima consultazione hanno partecipato sette associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas, una associazione rappresentativa degli enti d'ambito idrici, quattordici su venti associazioni rappresentative dei consumatori parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) con tre diversi documenti, tre associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese e otto imprese, tra cui un solo distributore; e che tale larga partecipazione è risultata in

una articolazione di posizioni non sempre facili da conciliare sui singoli orientamenti, mentre, tranne alcune eccezioni, il nuovo disegno di relazioni proposto è stato generalmente apprezzato; da tale prima consultazione, con riguardo agli orientamenti citati ai precedenti alinea, è emerso in sintesi quanto segue (il dettaglio delle osservazioni ricevute al DCO 614/2015/E/com è illustrato analiticamente nell'Allegato B al DCO 225/2016/E/com):

- circa l'orientamento 1.1, le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici hanno espresso consenso, con la richiesta di ulteriori garanzie per il cliente e maggiori formalità, mentre le imprese e la maggioranza delle loro associazioni hanno espresso l'esigenza di massima flessibilità e contrarietà all'applicazione dello standard specifico di qualità commerciale relativo alla risposta motivata ai reclami telefonici, avanzando altresì, per quanto riguarda i venditori, la richiesta di poter utilizzare la richiesta di dati tecnici al distributore anche a seguito di richieste/reclami telefonici del cliente;
- circa l'orientamento 1.2, le associazioni dei clienti domestici hanno espresso accordo sulla proposta dell'Autorità, richiedendo altresì di ridurre significativamente le tempistiche di risposta ai reclami e di effettuazione delle rettifiche di fatturazione, aumentando altresì gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto fino a 50 Euro; gli esercenti e le loro associazioni, pur concordando, salvo poche eccezioni, sull'eliminazione dello standard generale relativo alle richieste di rettifica, hanno manifestato contrarietà alla possibilità di un doppio indennizzo che, a loro parere, insisterebbe sulla medesima fattispecie; è stata altresì avanzata la richiesta di allineare la regolazione dello standard relativo alle rettifiche di doppia fatturazione;
- circa l'orientamento 1.3, tutti gli stakeholder sono risultati concordi sull'obiettivo di semplificazione, con posizioni diverse, tuttavia, in merito agli obblighi posti in capo ai distributori relativi alla richiesta di dati tecnici; le associazioni dei consumatori e i venditori operanti prevalentemente nel mercato libero hanno richiesto di ridurre le tempistiche del relativo standard di qualità regolato dal TIQE e dalla RQDG, nonché di affrontare il tema della qualità delle risposte del distributore; al contrario, alcune imprese e associazioni rappresentative ritengono già troppo stringente la regolazione attuale;
- sull'orientamento 1.4, gli esercenti hanno ripresentato argomentazioni già esposte nell'ambito di precedenti consultazioni ed hanno richiesto di essere attivamente coinvolti nella definizione dei criteri per l'indagine di *customer satisfaction*; un'associazione di esercenti ha espresso perplessità sul coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nell'analisi di completezza delle risposte; le associazioni delle PMI hanno sottolineato l'opportunità di sanzioni a carattere reputazionale, quale incentivo ad una miglior qualità della risposta, mentre le associazioni dei consumatori hanno fornito risposte non completamente univoche;
- sull'orientamento 1.5, le associazioni dei consumatori hanno ribadito che la modulistica per l'inoltro del reclamo dovrebbe avere natura di facilitazione e non di vincolo per il cliente, mentre le imprese hanno richiesto di inserire, tra gli

- elementi obbligatori del reclamo, il codice POD/pdr e la matricola del misuratore e perlopiù concordano sulla natura di facilitatore della modulistica;
- sull'orientamento 3.1, le associazioni dei consumatori e due associazioni dei clienti non domestici hanno espresso accordo, mentre un'associazione dei clienti non domestici ritiene che il Rapporto non può sostituire una graduatoria comparativa; la gran parte delle associazioni delle imprese ha espresso il proprio consenso, chiedendo tuttavia di conoscere maggiori dettagli sul contenuto del Rapporto, una sola associazione si è dichiarata contraria;
 - sull'orientamento 3.2, le associazioni dei clienti finali hanno espresso accordo relativamente all'introduzione di una classificazione armonizzata dei reclami, 5 associazioni degli operatori hanno espresso accordo ma hanno richiesto tempi di implementazione adeguati (6-12 mesi) con riferimento all'impatto sui sistemi informativi, alcune imprese si sono dette contrarie, altre hanno richiesto gradualità e tempistiche idonee per l'entrata in vigore;
 - sull'orientamento 3.3 vi è stato un sostanziale accordo;
 - circa l'orientamento 6.1, la maggioranza delle associazioni dei clienti finali concorda con le proposte dell'Autorità, mentre le associazioni degli operatori e gli operatori stessi sono in genere favorevoli all'informativa sulle procedure di conciliazione in contratto, ma contrarie all'informativa sugli organismi ADR nelle risposte ai clienti, così come all'informativa sugli indennizzi eventualmente spettanti, laddove ne ricorrano i presupposti.

CONSIDERATO CHE:

- con il DCO 225/2016/E/com, l'Autorità ha consolidato alcuni degli orientamenti precedentemente proposti e sviluppato orientamenti integrativi o di dettaglio, rispetto a quelli già presentati DCO 614/2015/E/com tenuto conto degli esiti della relativa consultazione; nella prima parte del DCO 225/2016 sono stati illustrati gli orientamenti volti a rendere maggiormente efficiente, risolutivo e a meglio rendicontare il processo di gestione dei reclami al primo livello, relativo ai rapporti tra cliente finale ed operatore;
- in particolare, in relazione alle divergenze emerse in consultazione sull'orientamento 1.1 del 614/2015/E/com, relativo ai reclami telefonici, tra richiesta di maggiore flessibilità, da un lato, e di più dettagliate garanzie, dall'altro, non si è ritenuto opportuno riproporre l'orientamento; si è accolto, invece, lo spunto emerso relativamente alla possibilità, per il venditore, di formulare al distributore richieste di dati tecnici anche in presenza di un reclamo o di una richiesta telefonica del cliente, tramite l'adozione di opportuni accorgimenti per evitare un utilizzo improprio di tale possibilità; è stata inoltre prospettata l'estensione dell'utilizzo della richiesta di dati tecnici nell'ambito di procedure di conciliazione paritetiche;
- sono state individuate le modifiche da apportare al TIQV in relazione al venir meno della distinzione tra reclami semplici e complessi, formulando proposte per la ridefinizione dei presupposti, tempistiche e modalità di comunicazione relative alle richieste di dati tecnici dal venditore al distributore e confermando che il venditore

possa eventualmente trattenere, integralmente o parzialmente a seconda che riesca o meno a rispettare comunque le tempistiche di risposta motivata poste a suo carico, l'indennizzo versato dal distributore che non rispetti il tempo di messa a disposizione dei dati tecnici fissato dal TIQE e dalla RQDG;

- è stato confermato, non apparendo condivisibili le osservazioni degli operatori al DCO 614/2015/E/com, l'orientamento relativo all'eliminazione dello standard generale relativo alle richieste di rettifica di fatturazione e alla conseguente applicazione dello standard specifico di qualità relativo ai reclami e dello standard specifico relativo alle rettifiche di fatturazione, prestazione diversa e che ha come obiettivo il rimborso della somma erroneamente fatturata ad un cliente che abbia già pagato o abbia richiesto una rateizzazione della bolletta contestata;
- in tema di standard relativo alla doppia fatturazione, è stata confermata l'attuale regolazione in quanto, nonostante secondo i dati comunicati dagli operatori si configuri come residuale, continua a costituire una fattispecie che incide sulla fiducia nel buon funzionamento dei meccanismi di mercato;
- tenendo conto delle istanze delle associazioni dei clienti finali, è stato prefigurato un percorso graduale di riduzione delle tempistiche relative alla risposta motivata ai reclami e all'effettuazione delle rettifiche di fatturazione, che tiene conto della necessità di salvaguardare, insieme alla rapidità, la qualità e la risolutività dei riscontri forniti dai venditori ai propri clienti;
- inoltre, per favorire un più tempestivo trattamento dei reclami, tramite la riduzione dei tempi di presa in carico, è stato prefigurato l'obbligo, per i venditori, di mettere a disposizione almeno uno strumento telematico per l'invio dei reclami, a scelta tra la posta elettronica e la compilazione ed invio *on line*;
- con riguardo alla prestazione disciplinata dal TIQE e dalla RQDG "tempo di messa a disposizione di dati tecnici":
 - sono state illustrate le modifiche volte a differenziare le tempistiche della prestazione relativa agli "altri dati tecnici", individuando alcune fattispecie la cui complessità richieda il mantenimento dell'attuale standard fissato in 15 giorni lavorativi;
 - sono stati individuati alcuni possibili miglioramenti degli standard di comunicazione M01 ed M02, al fine di garantire la qualità delle richieste e delle risposte, da consolidare a valle di incontri tecnici dell'apposito Gruppo di lavoro (a titolo di esempio: la definizione di una tassonomia delle richieste, delle informazioni che il venditore deve necessariamente indicare per una miglior comprensione della richiesta, l'inserimento obbligatorio di una causale per l'esito negativo della richiesta);
 - è stato individuato un percorso di riduzione dello standard specifico correlato a quello prefigurato per i livelli specifici di qualità dei venditori;
 - è stata confermata l'uniformazione dell'indennizzo portandolo per entrambi i settori a 25 Euro;
- pur non ritenendo di dare seguito alle richieste di incremento degli indennizzi a carico del venditore nella misura richiesta dalle associazioni dei clienti finali, l'Autorità ha proposto l'unificazione, omogeneizzazione e riduzione dei tempi

massimi di erogazione degli indennizzi spettanti ai clienti ai sensi del TIQV, e conseguentemente di tutti gli indennizzi previsti dalla regolazione che richiamino le modalità di erogazione fissate dal TIQV;

- con riguardo agli obblighi informativi posti a carico degli operatori, con riferimento agli strumenti di conciliazione:
 - è stato confermato l'orientamento relativo all'obbligatorio inserimento dell'informativa prevista dal Codice del consumo nei contratti e nel sito web;
 - è stato meglio precisato l'orientamento relativo all'inserimento dell'informativa nelle risposte motivate ai reclami, limitando l'obbligo ai casi in cui non sia stato possibile risolvere il reclamo;
- con riguardo agli obblighi informativi in materia di indennizzi, è stato confermato l'orientamento proposto, precisando che al cliente deve essere indicato il termine ultimo per l'erogazione calcolato in base a quanto previsto dalla regolazione; tale termine e tutti gli altri elementi da comunicare al cliente sono noti al venditore al momento della risposta motivata;
- relativamente agli strumenti per la promozione della completezza e qualità della risposta, l'Autorità ha esplicitato le modalità di svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction*, che ricalca in buona parte quelle già adottate per i *call center* dei venditori, prevedendo altresì l'avvio di una prima indagine finalizzata a rilevare e sviluppare le condizioni necessarie per la messa a regime di un'indagine annuale; ha prefigurato l'attivazione di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti dei consumatori e delle imprese, coordinato dall'Autorità, per la definizione di una metodologia di valutazione condivisa, ai fini del successivo monitoraggio da parte delle associazioni dei clienti finali domestici e non domestici, della completezza delle risposte degli operatori associate a casi trattati da un nucleo di sportelli qualificati;
- in tema di classificazione dei reclami, l'Autorità ha confermato l'orientamento, definendo una proposta relativa alle tempistiche di attuazione e all'inserimento della classificazione nel modulo reclami a disposizione dei clienti finali;
- infine, l'Autorità ha illustrato la struttura di base e i contenuti del Rapporto sui reclami agli operatori e sulla gestione delle controversie;
- hanno partecipato alla consultazione con contributi singoli: 7 associazioni rappresentative degli operatori elettrici e gas e una associazione rappresentativa degli enti d'ambito idrici, 7 imprese di cui una di distribuzione e 2 associazioni rappresentative dei clienti non domestici, 12 associazioni dei consumatori domestici hanno inoltre presentato un documento unitario ed una di esse anche un contributo disgiunto;
- a livello generale alcuni esercenti e loro associazioni rappresentative hanno manifestato preoccupazione circa l'impatto delle modifiche proposte alla regolazione della qualità commerciale, con particolare riguardo all'introduzione di elementi di rigidità, alla compressione dei tempi e alla necessità di modificare sistemi e procedure; un venditore richiede che vengano poste maggiori responsabilità in capo ai distributori;

- con riguardo alla riformulazione delle regole attualmente previste dal TIQV che conseguono alla eliminazione della distinzione fra reclami semplici e complessi e in particolare alle modifiche proposte all'attuale articolo 15 del TIQV:
 - la maggior parte dei venditori e alcune associazioni degli esercenti si dichiarano concordi, mentre un esercente e alcune associazioni degli esercenti ritengono che vada tuttavia mantenuta la facoltà di inviare al cliente la risposta preliminare;
 - circa la possibile introduzione di una causa specifica per giustificare un fuori standard causato dal distributore, la maggior parte dei venditori e alcune associazioni degli esercenti concordano con l'introduzione della medesima causa, mentre due esercenti e alcune associazioni ritengono preferibile conservare la distinzione tra reclami semplici e complessi;
 - un'associazione di clienti non domestici ritiene poco efficiente il meccanismo prefigurato relativamente agli indennizzi per ritardo del distributore nella messa a disposizione di dati tecnici e richiede di prevedere che il venditore possa trattenerli soltanto nel caso in cui riesca a fornire una risposta motivata al cliente entro tre giorni lavorativi dalla ricezione dei dati tecnici;
- circa la possibilità per i venditori, di presentare richieste di dati tecnici anche a seguito di segnalazioni telefoniche del cliente in relazione a richieste "semplici", la gran parte dei venditori accoglie con favore la proposta, richiedendo tuttavia che tale modalità di gestione rimanga facoltativa; due esercenti si dichiarano contrari e, insieme ad un'associazione, evidenziano che ciò comporterà aggravio dell'attività dei distributori la cui entità non è facilmente prevedibile, richiedendo di introdurre meccanismi per evitare richieste improprie da parte dei venditori;
- la possibilità che la richiesta di dati tecnici venga avanzata dal venditore anche nel corso di una procedura di conciliazione paritetica trova pressoché unanime consenso, purché il venditore sia tenuto a dimostrare che tale procedura è in corso;
- per quanto riguarda l'individuazione di casistiche semplici e complesse per i dati tecnici diversi da quelli acquisibili tramite lettura del misuratore, per l'assoggettamento a tempistiche differenziate, si rilevano posizioni variegata: alcuni esercenti e loro associazioni ritengono preferibile individuare i casi semplici, mantenendo come residuali i complessi; altri condividono le soluzioni individuate richiedendo l'introduzione di altre casistiche complesse o la modifica di quelle già individuate, nonché la possibilità, per il distributore, di riclassificare la richiesta formulata dal venditore, qualora erroneamente qualificata;
- in merito ai percorsi di riduzione delle tempistiche associate agli standard specifici di qualità commerciale (tempo di risposta motivata a reclami, tempo di rettifica di fatturazione per i venditori e tempo di messa a disposizione di dati tecnici per i distributori), quasi tutti gli esercenti e loro associazioni rappresentative sono contrari o richiedono di rimandare l'intervento attuando prima una fase di monitoraggio, evidenziando, in particolare, il rischio di una riduzione della qualità delle risposte, di maggiori costi operativi e la criticità relativa al venir meno della possibilità, per l'esecuzione delle rettifiche di fatturazione nel caso di clienti con periodicità quadrimestrale, di provvedere al rimborso tramite la fattura di periodo;

alcuni venditori e un'associazione sono d'accordo purché siano garantite congrue tempistiche per l'entrata in vigore; un'associazione dei clienti finali non domestici suggerisce di introdurre ulteriori riduzioni a fronte di reclami presentati con modalità telematiche;

- sull'unificazione, omogeneizzazione e riduzione del termine entro cui l'indennizzo automatico deve obbligatoriamente essere versato al cliente, vi è, salvo poche eccezioni, sostanziale accordo, con la richiesta di prevedere adeguati tempi di implementazione e con l'eccezione relativa al venir meno della possibilità, nel caso di clienti con periodicità quadrimestrale, di provvedere all'erogazione dell'indennizzo tramite la fattura di periodo;
- sugli orientamenti in tema di obblighi informativi posti a carico dei venditori:
 - riguardanti gli indennizzi automatici, alcune associazioni ed un esercente non li condividono, in quanto ciò comporterebbe un appesantimento delle risposte motivate, altri non si esprimono sul punto specifico, alcuni esercenti e due associazioni li condividono;
 - riguardanti le procedure di conciliazione nel caso in cui il reclamo non trovi soluzione al primo livello, la maggior parte degli esercenti e loro associazioni non li condividono, altri richiedono chiarimenti sul significato di "caso non risolto", altri propongono che l'informativa sia prevista solo in caso di reclami reiterati; un'associazione di clienti non domestici ritiene opportuno inserire l'informativa in tutte le risposte motivate;
- in tema di obblighi di classificazione dei reclami, la maggior parte degli esercenti e loro associazioni non li condividono, o perché i venditori utilizzano già classificazioni interne, o perché tali obblighi comporterebbero un appesantimento gestionale notevole, richiedono, in subordine, la previsione di tempistiche adeguate per l'implementazione e un periodo di monitoraggio; stessa richiesta è avanzata da alcuni esercenti ed associazioni ancorché non contrari; un'associazione di clienti finali non domestici e un'associazione di esercenti suggeriscono alcune modifiche delle voci proposte;
- per quanto riguarda l'inserimento nel modulo reclami, un esercente non lo condivide, altri esercenti ed associazioni rappresentative ritengono debba essere inserita la sola classificazione di primo livello;
- per quanto riguarda il Rapporto reclami e controversie, l'indagine di *customer satisfaction* e la costituzione di un gruppo di lavoro tra associazioni dei clienti finali ed imprese, coordinato dall'Autorità per l'analisi della completezza delle risposte, solo un'associazione di esercenti esprime perplessità ed un'impresa si dichiara contraria; le altre associazioni chiedono poi che l'indagine di *customer satisfaction* sia svolta da un soggetto terzo e auspicano sia per l'indagine, sia per la specifica articolazione del Rapporto reclami e controversie, lo svolgimento di incontri di approfondimento;
- si segnala, infine, la contrarietà di un esercente e due associazioni rappresentative a rendere sempre disponibile un canale *on line* o di posta elettronica per l'invio del reclamo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- gli orientamenti prefigurati nei DCO 614/2015/E/com e consolidati o precisati nel DCO 225/2016/E/com rispondono alla finalità di migliorare la gestione dei reclami dei clienti finali al primo livello, per attuare una effettiva azione di filtro ed estinzione degli *small claims*;
- tali interventi si sostanziano sia in semplificazioni, sia in misure volte ad una maggior responsabilizzazione dei soggetti della filiera coinvolti nella gestione del reclamo e perseguono l'equilibrio tra l'esigenza di riduzione delle tempistiche e adeguamento degli indennizzi manifestata dai clienti finali e l'esigenza di garantire la qualità e la risolutività delle risposte;
- nel quadro di proposte formulate, il venditore conserva la facoltà di introdurre standard di qualità ulteriori, ai sensi dell'attuale articolo 16 del TIQV, e di porre in atto le misure che ritiene più opportune per informare il proprio cliente delle ragioni del ritardo, qualora il distributore non fornisca tempestivamente i dati tecnici richiesti, ancorché sia comunicato al cliente che tale misura non è sufficiente ad integrare il rispetto dello standard specifico e pertanto gli è dovuto l'indennizzo;
- l'introduzione di un sistema unificato ed armonizzato di classificazione, oltre a rispondere ad una Raccomandazione formulata nell'ambito dell'Unione Europea, può costituire un utile strumento sia per le imprese di vendita e di distribuzione, sia per il Regolatore, al fine di meglio individuare le aree di criticità percepite dai clienti, come peraltro già verificato nell'esperienza dello Sportello per il consumatore di energia;
- la vigente regolazione dei flussi informativi tra venditori e distributori e gli sviluppi del Sistema Informativo Integrato, portano ad un miglioramento del quadro informativo a disposizione del venditore per la gestione delle problematiche dei propri clienti; e che, fermi restando gli obblighi dei distributori relativi al corretto utilizzo degli standard di comunicazione; rientra nel comportamento diligente del venditore rendere disponibile tale quadro informativo a tutti gli operatori incaricati di gestire il rapporto con il cliente e conformarvi le diverse funzioni aziendali preposte alla gestione del medesimo;
- alcuni aspetti di dettaglio e applicativi della nuova disciplina in materia di dati tecnici, tra cui, a titolo esemplificativo, la definizione delle fattispecie di altri dati tecnici c.d. "complesse", l'individuazione di una tassonomia delle richieste del venditore e degli altri elementi che possano facilitare al distributore una miglior gestione della richiesta, in particolare l'inserimento, eventualmente obbligatorio, di un elenco di quesiti e di un contatto per eventuali appuntamenti con il cliente, richiedono approfondimenti tecnici che possono essere utilmente svolti anche tramite la convocazione del Gruppo di lavoro già costituito in tema di standard di comunicazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- il d.lgs. 130/2015, ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR) per i consumatori e ha apportato modifiche alla parte V del Codice del consumo sostituendo l'articolo 141 con il nuovo Titolo II-bis, denominato Risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- l'articolo 141 sexies del Codice del consumo novellato dal d.lgs. 130/2015 prevede:
 - a) al comma 1, che i professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti;
 - b) al comma 2, che le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore;
 - c) al comma 3, che nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole;
- il d.lgs 130/2015 ha altresì fatte salve le previsioni che stabiliscono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, individuando il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e attribuendo all'Autorità medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento;
- l'Autorità ha dato attuazione al precedente alinea con il TICO che introduce una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti Energia quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, e individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- l'articolo 33, comma 2, del Codice del consumo prevede che si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, tra l'altro, quello di imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte

V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;

- il Codice di condotta commerciale prevede, all'articolo 11, che nei contratti debbano sempre essere specificate alcune clausole contrattuali, tra cui, alla lettera j), le modalità per l'inoltro scritto di richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

RITENUTO CHE:

- al fine di favorire la soluzione delle problematiche dei clienti finali già al primo livello, sia necessario dare corso agli interventi di efficientamento e di razionalizzazione prefigurati nei DCO 614/2015/E/com e consolidati o precisati nel DCO 225/2016/E/com, approvando un nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV);
- sia in particolare opportuno, nell'ottica di una maggior responsabilizzazione dei venditori circa l'utilizzo della richiesta di dati tecnici, confermare gli orientamenti relativi:
 - a) alle modifiche all'attuale articolo 15 del TIQV, incluso il venir meno della distinzione tra reclami semplici e complessi;
 - b) alla possibilità, per il venditore, di trattenere tutto o parte dell'indennizzo versato dal distributore per l'eventuale ritardo nella messa a disposizione di dati tecnici;
 - c) all'introduzione della facoltà, per il venditore, ai fini della comunicazione dei dati all'Autorità, di imputare eventuali proprie risposte tardive ai reclami al ritardo del distributore nel mettere a disposizione i dati tecnici richiesti;
- sia altresì opportuno, al fine di rendere più spedita ed efficiente la fase di presa in carico del reclamo e migliorare la completezza della risposta del venditore, confermare gli orientamenti relativi:
 - a) all'obbligo, per il venditore, di indicare almeno un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica per l'invio del reclamo;
 - b) all'inserimento nel modulo di reclamo della classificazione, in modo che il cliente possa indicare l'argomento del proprio reclamo;
 - c) all'integrazione degli elementi di motivazione della risposta, con l'informativa sugli indennizzi spettanti al cliente e, nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, sulle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
 - d) all'attivazione degli strumenti volti ad incentivare una miglior completezza sia attraverso una indagine annuale di *customer satisfaction* che interessi i clienti delle imprese con più di 50.000 clienti e che rilevi la soddisfazione del cliente rispetto alle risposte ricevute, sia attraverso un monitoraggio più specifico sulle risposte ricevute da clienti insoddisfatti che si rivolgono alle associazioni rappresentative dei clienti finali, monitoraggio quest'ultimo da attuarsi solo a valle della definizione di una adeguata metodologia da parte di un gruppo di

lavoro congiunto operatori associazioni dei clienti finali con il coordinamento dell'Autorità;

- sia opportuno confermare che il termine ultimo per l'erogazione dell'indennizzo automatico sia fissato in 6 mesi dalla data della richiesta di prestazione e che in caso di mancato rispetto sia del tempo di risposta motivata a reclami, sia del tempo di rettifica di fatturazione, sia dovuto al cliente un indennizzo per ciascuna delle due prestazioni;
- sia opportuno accogliere, in parte, le osservazioni formulate dagli esercenti e dalle loro associazioni rappresentative prevedendo:
 - a) l'indicazione del codice POD/PDR tra gli elementi minimi del reclamo e l'inserimento nel modulo reclami della sola classificazione di primo livello, non vincolante per l'esercente;
 - b) deroghe relative al tempo di effettuazione delle rettifiche di fatturazione e al termine ultimo di erogazione dell'indennizzo nel caso di fatture quadrimestrali.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- il percorso di riduzione delle tempistiche di risposta ai reclami e di effettuazione della rettifica di fatturazione, nonché, in parallelo, delle tempistiche di messa a disposizione di dati tecnici da parte del distributore, debba individuare fin da subito il momento dell'entrata in vigore dei nuovi standard, consentendo agli esercenti di programmare le modifiche ai propri sistemi informativi;
- le esigenze di gradualità e monitoraggio manifestate dagli esercenti possano essere altresì intercettate tramite la previsione, per il 2017 e 2018, di standard generali ridotti relativi ai reclami scritti e alle rettifiche di fatturazione che i venditori possono calcolare volontariamente e comunicare all'Autorità;
- le esigenze di adeguamento degli indennizzi automatici manifestate dalle associazioni dei clienti finali possano essere in qualche misura accolte, prevedendo un aumento, sia per quanto riguarda gli indennizzi a carico dei venditori - il cui livello è inalterato dal 2009 - sia per quanto riguarda gli indennizzi a carico dei distributori relativi alla messa a disposizione di dati tecnici;
- sia opportuno fissare, per quanto attiene al sistema di classificazione dei reclami, una scadenza unica per il primo e il secondo livello di classificazione e che il termine del 1° gennaio 2018 consenta agli esercenti di programmare le relative implementazioni dei propri sistemi;
- sia opportuno prevedere che i dati relativi agli standard di qualità commerciale della vendita vengano comunicati all'Autorità una volta all'anno, entro il 28 febbraio, e che le relative istruzioni operative siano approvate con determina del Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati;
- sia necessario rivedere alcune formulazioni contenute nel TIQV oggi vigente, omogeneizzandole rispetto alla regolazione nel frattempo intervenuta.

RITENUTO, ALTRESÌ, CHE:

- sia opportuno confermare gli orientamenti relativi agli obblighi e agli standard di qualità dei distributori, in particolare:
 - a) la riduzione dello standard “messa a disposizione di altri dati tecnici”, mantenendo tempistiche superiori per particolari fattispecie qualificabili come “dati tecnici complessi”;
 - b) la possibilità, per i venditori, di formulare, ricorrendo determinate condizioni, richieste di dati tecnici anche in presenza di problematiche dei clienti segnalate telefonicamente o nell’ambito delle procedure di conciliazione paritetiche;
 - c) il percorso di riduzione delle tempistiche in parallelo a quello prefigurato per i venditori;
 - d) la definizione del termine ultimo per l’erogazione dell’indennizzo automatico, fissato in 6 mesi dalla data della richiesta di prestazione;
- l’estensione dei casi in cui il venditore può formulare la richiesta di dati tecnici può contribuire ad ampliare la possibilità che le problematiche vengano risolte ad uno stadio antecedente la proposizione del reclamo scritto; e che la non prevedibilità dei volumi relativi a tali richieste suggerisce che esse siano inizialmente assoggettate a standard generale;
- sia opportuno prevedere che la classificazione dei reclami dei clienti finali, opportunamente adattata, debba essere applicata anche da parte dei distributori, anche ai fini della redazione del Rapporto reclami e controversie;
- sia pertanto necessario modificare il TIQE e la RQDG, per quanto attiene allo standard “messa a disposizione di dati tecnici” e a tutte le correlate disposizioni relative alla registrazione e comunicazione dei dati all’Autorità;
- sia opportuno rimandare la definizione delle fattispecie di dati tecnici “complessi”, da assoggettare a tempistiche differenziate, a successivo provvedimento dell’Autorità, da adottare, successivamente ai necessari approfondimenti tecnici, entro il 31 dicembre 2016;
- sia opportuno che la definizione degli aspetti funzionali all’applicazione della nuova disciplina relativa alla richiesta di dati tecnici, comprese le modifiche ai flussi vigenti ai sensi della regolazione in materia di standard di comunicazione, avvenga con determina del Direttore della Direzione Mercati, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati, e che tali modifiche entrino in vigore entro il 1° luglio 2017.

RITENUTO, INOLTRE:

- opportuno prevedere che la realizzazione di una prima indagine propedeutica all’indagine annuale sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte ai reclami ricevute dalle principali imprese di vendita del gas e di fornitura o vendita dell’energia elettrica sia disposta con successivo provvedimento di dettaglio;

- opportuno prevedere la pubblicazione annuale di un Rapporto sui reclami e le controversie, che consenta di avere un quadro complessivo sull'andamento dei reclami agli operatori della vendita e della distribuzione, sugli esiti dell'indagine di *customer satisfaction* e sull'attività del Gruppo di lavoro congiunto associazioni dei clienti finali e imprese per l'analisi della completezza delle risposte ai reclami pervenute agli sportelli qualificati delle associazioni dei clienti finali, nonché sui risultati delle attività affidate in avvalimento ad Acquirente Unico ai sensi della deliberazione 383/2016/E/com, con particolare riferimento ai monitoraggi di cui all'articolo 16 dell'Allegato A alla citata deliberazione;
- con riferimento a quanto illustrato al precedente alinea sia opportuno convocare gruppi tecnici per approfondire con maggior dettaglio il contenuto del Rapporto annuale sui reclami e le controversie.

RITENUTO INFINE CHE:

- sia necessario modificare e integrare il Codice di condotta commerciale per prevedere che i clienti finali ricevano opportuna informativa, tramite i siti web dei venditori e tramite i contratti, circa le modalità di attivazione delle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- in relazione al venir meno dello standard generale di qualità della vendita relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, sia necessario modificare il provvedimento Bolletta 2.0, laddove prevede le fattispecie in cui il venditore è tenuto ad inviare al cliente gli elementi di dettaglio

DELIBERA

1. di sostituire, l'Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08, con l'Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale, contenente altresì una tavola di concordanza della nuova numerazione del TIQV rispetto alla numerazione in vigore fino all'adozione del presente provvedimento;
2. di prevedere che la deliberazione ARG/com 164/08 cessi i suoi effetti con il 31 dicembre 2016, fatte salve le comunicazioni all'Autorità di dati relativi al secondo semestre 2016;
3. di modificare il TIQE, la RQDG, il Codice di condotta commerciale e il provvedimento Bolletta 2.0, secondo quanto previsto all'Allegato B al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
4. di prevedere che le disposizioni dell'Allegato A di cui al punto 1, e di cui all'Allegato B, trovino applicazione a partire dal 1 gennaio 2017, ove non diversamente specificato nei medesimi allegati;
5. di prevedere che con successivo provvedimento venga definito l'avvio di una prima indagine sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami o

- richieste di informazioni ricevute dagli operatori delle principali imprese di vendita del gas e dell'energia elettrica;
6. di conferire mandato al Direttore della Direzione Mercati, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati e il Direttore della Direzione Infrastrutture, Unbundling e Certificazione per la definizione, con determina:
 - a) delle istruzioni operative ai fini della comunicazione all'Autorità delle informazioni e dei dati relativi alla qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui all'articolo 36 dell'Allegato A al presente provvedimento;
 - b) degli aspetti funzionali all'applicazione della nuova disciplina relativa alla richiesta di dati tecnici, comprese le modifiche ai flussi vigenti ai sensi della regolazione in materia di standard di comunicazione, per la loro entrata in vigore entro il 1° luglio 2017;
 7. di conferire mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per:
 - a) la definizione, con determina, di un Gruppo di Lavoro che coinvolga rappresentanti delle imprese di vendita del gas naturale dell'energia elettrica e rappresentanti delle associazioni dei clienti finali al fine di individuare una metodologia per la valutazione della completezza delle risposte ai reclami degli stessi clienti finali;
 - b) la convocazione di incontri tecnici in collaborazione con il Direttore della Direzione Mercati per gli aspetti di competenza per la presentazione e discussione dell'articolazione definitiva del Rapporto di cui all'articolo 39 dell'Allegato A al presente provvedimento;
 8. di pubblicare il presente provvedimento e il testo aggiornato del TIQE, della RQDG, del Codice di condotta commerciale e del provvedimento Bolletta 2.0, come risultanti dalle modifiche di cui all'Allegato B al presente provvedimento nel sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

21 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni