

DELIBERAZIONE 21 GENNAIO 2016
17/2016/R/COM

DISPOSIZIONI SUL CONTENUTO MINIMO DELLE RISPOSTE MOTIVATE AI RECLAMI DEI CLIENTI, IN TEMA DI FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

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

Nella riunione del 21 gennaio 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, come successivamente modificata e integrata (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 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 ottobre 2001, n. 229/01 e s.m.i. (di seguito: deliberazione 229/01);
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 e s.m.i. (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 e s.m.i. (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08);
- 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 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e, in particolare, l’Allegato A, recante il Testo integrato morosità gas e s.m.i. (di seguito: TIMG);
- la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2012, 65/2012/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 18 luglio 2012, 301/2012/R/eel e, in particolare l’Allegato A, recante “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 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas e, in particolare, l’Allegato A, recante “Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas caratterizzati dai requisiti funzionali minimi” e s.m.i. (di seguito: Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com e, in particolare, l’Allegato A, recante i “Regolamento per lo svolgimento da parte dello Sportello per il consumatore di energia delle attività afferenti al trattamento dei reclami” (di seguito: Regolamento);
- 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 e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas (di seguito: deliberazione 117/2015/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com (di seguito: deliberazione 200/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/com e, in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato morosità elettrica” e s.m.i. (di seguito: TIMOE);
- la deliberazione dell’Autorità 9 luglio 2015, 330/2015/R/com (di seguito: deliberazione 330/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel (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 determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità 29 marzo 2010, n. 2/2010 (di seguito: determinazione 2/2010) e, in particolare, l’Allegato A – Istruzioni operative;
- la determinazione del Direttore della Direzione Mercati dell’Autorità 7 agosto 2015, DMEG/PFI/15/2015 (di seguito: determinazione 15/2015) e, in particolare, l’Allegato A – Istruzioni operative;
- il documento per la consultazione 23 aprile 2015, 186/2015/R/eel, recante “Energy footprint: messa a disposizione dei dati storici di consumo di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione” (di seguito: documento per la consultazione 186/2015/R/eel);
- il documento per la consultazione 30 luglio 2015, 405/2015/R/com, recante “Fatturazione nel mercato retail - modalità di fatturazione per le fatture di periodo e per le fatture di chiusura” (di seguito: documento per la consultazione 405/2015/R/com);
- il documento per la consultazione 6 agosto 2015, 411/2015/R/com, recante “Contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione anomala” (di seguito: documento per la consultazione 411/2015/R/com);
- il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/R/com, recante “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: documento per la consultazione 614/2015/R/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’articolo 9, comma 7, del d.lgs. 102/14 prevede, alla lettera b), che l’Autorità individui le modalità con cui le società di vendita di energia al dettaglio provvedono affinché ai clienti finali sia offerta l’opzione di ricevere informazioni sulla fatturazione e bollette in via elettronica e sia fornita, su richiesta, una spiegazione chiara e

comprensibile sul modo con cui la fattura è stata compilata, soprattutto qualora le fatture non siano basate sul consumo effettivo;

- il TIQV fissa standard di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra cui la risposta motivata a reclami scritti, soggetta a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione, attualmente soggetta a standard generale; e che la mancata risposta motivata a un reclamo del cliente finale determina, sulla base della regolazione vigente, l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del venditore;
- il medesimo TIQV prevede che il venditore sia tenuto a formulare la risposta motivata al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i dati essenziali elencati all'articolo 10; per le richieste scritte di rettifica di fatturazione, gli elementi essenziali sono elencati all'articolo 12 del medesimo TIQV;
- l'articolo 6 del provvedimento Bolletta 2.0 dettaglia i dati e le informazioni relativi alle letture, ai consumi e ai ricalcoli degli importi che devono essere riportati nella bolletta sintetica, individuando, in particolare, le seguenti tipologie di ricalcolo:
 - ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati (comma 6.2);
 - ricalcoli di importi precedentemente fatturati qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per motivi diversi, tra cui lettura precedentemente errata o ricostruzione dei consumi (comma 6.3);
 - ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica nelle componenti di prezzo applicate (comma 6.4);
- 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;
- l'articolo 20 del provvedimento Bolletta 2.0 prevede che il venditore pubblichi sul proprio sito internet una guida alla lettura, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e che fornisca al cliente finale la medesima guida alla lettura, qualora questi ne faccia richiesta, secondo le modalità definite da ciascun venditore;
- l'articolo 4.3, lettera e), del TIMOE e l'articolo 5.2, lettera d), del TIMG prevedono che la richiesta di sospensione della fornitura per morosità non possa essere presentata quando l'esercente la vendita non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa di distribuzione competente o relativo al conguaglio o a fatturazione anomala di consumi;

- il TIMOE definisce come fatturazione di importi anomali il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di maggior tutela ha diritto alla rateizzazione ai sensi del TIV;
- il TIMG definisce come fatturazione di importi anomali il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di tutela ha diritto alla rateizzazione ai sensi della deliberazione 229/01; e che la disciplina della rateizzazione è ora contenuta nel TIVG;
- per il settore elettrico, il TIV prevede, all'articolo 13 bis, che l'esercente la maggior tutela sia tenuto ad informare il cliente della possibilità di rateizzazione nei seguenti casi:
 - a) per i punti di prelievo relativi a clienti domestici, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - b) per i punti di prelievo relativi a clienti non domestici trattati monorari, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
 - c) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- per il settore gas, il TIVG prevede, all'articolo 12 bis, che il venditore sia tenuto ad informare il cliente finale in tutela della possibilità di rateizzazione nei seguenti casi:
 - a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
 - c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;

- per entrambi i settori la rateizzazione può essere richiesta solo per somme superiori a 50 Euro ed entro i dieci giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta.

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 258/2015/R/com, l’Autorità, al fine di prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura in caso di reclami inerenti alla fatturazione, ha previsto di definire, con successivi provvedimenti, il contenuto minimo delle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica che abbiano ad oggetto la contestazione di importi anomali, ad integrazione degli articoli 10 e 12 del TIQV, sentite le associazioni dei clienti finali e degli operatori, attraverso specifici incontri tecnici;
- numerosi reclami che pervengono allo Sportello per il consumatore di energia in tema di fatturazione, anche provenienti dalle associazioni dei clienti finali domestici e non domestici, evidenziano criticità nella motivazione della risposta, in particolare relativamente ai seguenti elementi previsti dalla regolazione:
 - a) verifica della correttezza dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivi sia dei consumi storici del cliente (articolo 12 del TIQV);
 - b) valutazione documentata della fondatezza o meno della lamentela corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili (articolo 10 del TIQV);
 - c) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dall’ esercente per la soluzione della problematica lamentata dal cliente (articolo 10 del TIQV);
- nell’ambito degli incontri tecnici previsti dalla deliberazione 258/2015/R/com le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici hanno lamentato, in specifico, l’eccessiva standardizzazione e la scarsa comprensibilità delle motivazioni delle risposte degli operatori;
- le medesime associazioni hanno altresì rilevato come la disponibilità di moduli per la presentazione dei reclami/richieste di informazioni più agevolmente reperibili nei siti web degli esercenti faciliterebbe i clienti finali nella predisposizione degli stessi ed eviterebbe l’allungamento dei tempi di risposta dovuto alla necessità di integrare il reclamo da parte del cliente;
- i venditori hanno evidenziato che talvolta la standardizzazione sia una scelta aziendale connessa agli elevati volumi e dalla natura “industriale” dei processi e che, inoltre, le doglianze contenute nei reclami dei clienti non risulterebbero sempre espresse in modo chiaro;
- con il documento per la consultazione 411/2015/R/com l’Autorità ha definito i propri orientamenti finalizzati all’adozione di provvedimenti atti a modificare l’attuale disciplina in materia di risposta motivata ai reclami in caso di fatturazione anomala, integrandola con contenuti ulteriori rispetto a quelli già previsti dalla regolazione;

- in particolare, nel documento per la consultazione 411/2015/R/com sono stati formulati orientamenti relativi alle seguenti tematiche:
 - a) la definizione della fattura anomala;
 - b) la possibile valorizzazione delle *best practice* dei venditori in tema di motivazione della risposta ai reclami;
 - c) l'individuazione degli elementi sempre richiesti in caso di risposta motivata a reclami o a richieste scritte di rettifica di fatture anomale, nonché quelli specifici in relazione a particolari fattispecie;
 - d) il modulo per la presentazione dei reclami e le modalità di invio della risposta motivata;
 - e) il monitoraggio del rispetto degli obblighi in tema di risposta motivata da parte dello Sportello per il consumatore di energia, tramite l'invio di apposita reportistica all'Autorità con cadenza semestrale;
- con riguardo alla definizione di fattura anomala, l'Autorità ha prospettato l'aggiornamento della definizione attualmente contenuta nel TIMG e nel TIMOE, pur mantenendo, al fine di individuare un criterio di anomalia dell'importo, le medesime soglie già attualmente previste, differenziate per settore e per tipologia di cliente, in modo che vi siano ricomprese le seguenti fattispecie:
 - a) bolletta basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, ma il cui importo sia superiore alla soglia prevista;
 - b) bolletta contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura (casi di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0), il cui importo sia superiore alla soglia prevista;
 - c) bolletta contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate (casi di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0), il cui importo sia superiore alla soglia prevista;
- l'Autorità ha inoltre precisato che gli orientamenti sulla motivazione della risposta potrebbero trovare applicazione anche qualora, a seguito di blocco nell'emissione, la fatturazione sia ripresa con l'emissione di più bollette a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione, o qualora, per il medesimo periodo di riferimento dei prelievi, siano emesse più bollette a distanza ravvicinata, la cui somma determini un importo anomalo;
- con riguardo agli elementi della risposta motivata sempre necessari, l'Autorità ha illustrato elementi di specificazione rispetto ai contenuti dell'articolo 10, comma 10.1, lettera c) e 12, comma 12.1, lettera b) del TIQV, assumendone il pieno rispetto e l'invio degli elementi di dettaglio di cui all'articolo 12 della Bolletta 2.0;
- l'Autorità ha individuato altresì alcune circostanze particolari che possono determinare la fatturazione di importi anomali, indicando elementi specifici della risposta motivata ulteriori rispetto a quelli di cui al precedente alinea, tra cui il cambio misuratore, il

cambio venditore, la ripresa della fatturazione a seguito di un blocco, la rettifica ai dati di misura già comunicati da parte del distributore, la ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore;

- l’Autorità ha precisato che gli elementi minimi individuati non escludono che i venditori adottino, nelle proprie risposte, standard di qualità più elevata, prevedendo ulteriori contenuti informativi sulla base della propria autonomia ed in considerazione delle esigenze dei clienti finali;
- con riguardo al modulo per la presentazione dei reclami, gli orientamenti posti in consultazione hanno riguardato:
 - a) l’inserimento di campi ulteriori rispetto a quelli oggi previsti dal TIQV, in particolare un campo per l’indicazione dell’autolettura e un campo per la richiesta di verifica del misuratore;
 - b) l’utilizzo, per l’invio della risposta motivata, dell’indirizzo e-mail eventualmente indicato dal cliente nel modulo o nel reclamo redatto in forma libera;
 - c) la disponibilità del modulo con accesso dall’*home page* del sito internet e in eventuale collegamento alla guida alla lettura della bolletta di cui all’articolo 20 della Bolletta 2.0.

CONSIDERATO CHE:

- alla consultazione hanno risposto quattro operatori, sei associazioni di imprese, due associazioni dei consumatori domestici in forma congiunta, un’associazione dei consumatori non domestici;
- le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici hanno ribadito la necessità che le risposte dei venditori siano puntuali, esaustive, ben documentate e motivate in base ai contenuti del reclamo, al fine di evitare che risposte standardizzate consentano di giungere alla sospensione della fornitura in presenza di una criticità segnalata dal cliente ma non esaminata dal venditore nel merito con la dovuta diligenza;
- le imprese di vendita e le loro associazioni hanno osservato, in generale, che:
 - fornire risposte efficaci e risolutive ai reclami dei clienti finali rappresenta una priorità aziendale, al fine di ridurre il contenzioso;
 - l’estensione ulteriore delle casistiche in cui non può essere sospesa la fornitura per morosità potrebbe agevolare, in taluni casi, comportamenti opportunistici dei clienti;
 - gli elementi della risposta motivata ai reclami in tema di fatturazione anomala prefigurati rischiano di appesantire eccessivamente i dati e le informazioni da rendere disponibili ai clienti finali, complicandone la lettura e rendendo le risposte stesse non mirate sulle specifiche lamentele o esigenze di chiarimento; sarebbe invece auspicabile un maggior spazio per l’autoregolazione;

- si ravvisano criticità nell'ottenimento, da parte dei distributori, dei dati tecnici e delle informazioni necessarie per fornire risposta al cliente;
- le tempistiche di entrata in vigore devono consentire l'adeguamento dei sistemi informativi e la formazione del personale incaricato della gestione dei reclami;
- per quanto attiene agli orientamenti relativi alla definizione di fattura anomala e alle fattispecie e soglie prefigurate:
 - un'associazione di clienti finali non domestici, gran parte degli operatori e loro associazioni rappresentative condividono le soglie individuate dall'Autorità; alcuni rilevano che per la prima fattura la soglia non è applicabile e richiedono di escluderla;
 - per quanto attiene alle fattispecie, alcuni operatori e loro associazioni sottolineano l'esigenza di non ricomprendere casistiche che potrebbero rientrare nella fisiologia dei meccanismi di fatturazione; un'associazione di operatori propone di limitare le casistiche a quelle già indicate all'articolo 12 bis del TIVG;
 - alcuni operatori e loro associazioni rilevano che la qualificazione di tale tipologia di fatture come "anomale" potrebbe ingenerare un aumento della reclusività e richiedono l'utilizzo di una diversa terminologia;
 - un operatore non condivide l'inclusione delle fatture basate su consumi stimati, in quanto lo scostamento dell'importo rispetto alle medie precedenti potrebbe dipendere da una comunicazione dello stesso cliente di modifica delle proprie abitudini di consumo; il medesimo operatore ritiene che le casistiche di fatturazione anomala debbano essere ricondotte ai ricalcoli di cui alla Bolletta 2.0;
 - alcuni operatori e loro associazioni rappresentative non condividono l'inclusione delle bollette emesse, eventualmente a distanza ravvicinata, a seguito di ripresa della fatturazione dopo un blocco;
 - un'associazione rappresentativa degli operatori richiede che siano considerati solo gli eventuali reclami scritti pervenuti entro un termine ragionevole decorrente dalla trasmissione della fattura;
 - alcune associazioni rappresentative degli operatori richiedono che venga individuato un importo minimo in valore assoluto al di sotto del quale la fattura non possa comunque essere considerata di importo anomalo e di escludere le fatture che si discostano dalle soglie individuate per effetto della stagionalità;
 - alcune associazioni rappresentative degli operatori richiedono di definire in maniera univoca le variazioni imputabili alla stagionalità dei consumi;
- con riguardo alle modalità di valorizzazione delle *best practice* degli esercenti:
 - la maggior parte degli operatori e loro associazioni rappresentative che hanno risposto alla consultazione ritengono che non sia opportuna l'introduzione di strumenti ad hoc e in particolare di strumenti reputazionali/comparativi;

- un operatore suggerisce di certificare i comportamenti meritevoli al fine della selezione degli operatori della Tutela Simile e un operatore propone di istituire un apposito tavolo di lavoro;
- con riguardo agli elementi della risposta motivata sempre necessari:
 - un gruppo di associazioni dei consumatori ritiene che l'eventuale autolettura comunicata dal cliente finale nel reclamo debba essere sottoposta a rapida verifica da parte del distributore;
 - un ulteriore gruppo di associazioni di clienti finali ritiene che la risposta ad una richiesta di verifica di correttezza della fatturazione dovrebbe comunque essere basata su dati di misura effettivi e che alle risposte dovrebbe sempre essere allegata la documentazione richiesta dal venditore al distributore e inviata da quest'ultimo, ivi inclusa l'eventuale documentazione fotografica relativa al misuratore, in caso di sostituzione;
 - alcuni operatori e loro associazioni rappresentative ritengono critica l'indicazione al cliente delle motivazioni tecniche per cui l'autolettura non può essere utilizzata e un operatore propone l'indicazione di una delle cause più frequenti dello scarto della medesima;
 - molti operatori e loro associazioni rappresentative ritengono che le indicazioni riguardo all'origine e alla natura dei dati di misura siano ridondanti rispetto alle informazioni già contenute nella bolletta ed alcuni di essi evidenziano che sarebbe molto impattante una generalizzata verifica da parte del venditore di dati di misura già validati e trasmessi dal distributore;
 - molti operatori e loro associazioni rappresentative ritengono sufficienti gli elementi della motivazione della risposta già previsti dal TIQV e alcuni richiedono di rivedere l'obbligo di invio al cliente dei riferimenti normativi e regolamentari con indicazioni su come reperire le versioni integrali dei provvedimenti;
 - alcuni operatori e loro associazioni ritengono critica l'indicazione della specifica clausola contrattuale sottoscritta dal cliente relativamente alle modalità di fatturazione, in quanto, tra l'altro, le condizioni generali sarebbero soggette a variazioni nel tempo;
 - molti operatori e loro associazioni rappresentative osservano che gli elementi indicati richiedono, in molti casi, un'interazione con il distributore, che può portare all'allungamento delle tempistiche di risposta;
- con riguardo agli elementi della risposta motivata relativi a fattispecie specifiche:
 - alcuni operatori ritengono eccessivamente oneroso dover inserire nelle risposte motivate relative a reclami su conguagli lo storico delle letture;
 - molti operatori e loro associazioni rappresentative osservano che è onere del distributore consegnare al cliente il verbale di sostituzione del misuratore (ad eccezione dei casi di sostituzione programmata) e non si rende pertanto necessario ritrasmetterne copia al cliente, a meno che egli non lo richieda esplicitamente;

- alcuni di essi evidenziano che la gestione dei reclami sarebbe facilitata dalla possibilità di ottenere dal distributore la fotolettura del misuratore gas;
- molti operatori e loro associazioni rappresentative, pur condividendo gli elementi delineati per i reclami relativi a bollette contenenti ricalcoli, segnalano difficoltà nell'estrazione dell'informazione relativa alla data di messa a disposizione dei dati di misura e dell'eventuale data di rettifica ai medesimi e la ritengono in ogni caso un'informazione non utile per il cliente;
 - alcuni operatori e loro associazioni rappresentative osservano che nei casi di sostituzione del misuratore, difficilmente questo è ancora disponibile per l'eventuale verifica e che l'indicazione dei relativi costi, per il settore gas, risulta non agevole in quanto i costi definiti dai diversi distributori si differenziano anche in base alla classe del misuratore;
 - con riguardo alle fatture emesse successivamente a un blocco di fatturazione, alcuni operatori e loro associazioni rappresentative ritengono sufficiente illustrare al cliente le cause del medesimo blocco; un'associazione di clienti non domestici propone che alla risposta venga sempre accluso un piano di rateizzazione;
- con riguardo agli orientamenti relativi al modulo per la presentazione dei reclami:
 - vi è generale condivisione sulle iniziative volte a favorire l'invio di reclami completi e più facilmente classificabili, ma la maggior parte dei soggetti rispondenti alla consultazione richiede che l'utilizzo del modulo sia solo facoltativo per il cliente; un solo operatore chiede che il modulo venga previsto come modalità obbligatoria per l'inoltro di un reclamo;
 - la maggior parte degli operatori e loro associazioni rappresentative ritengono che la redazione del modulo debba essere lasciata alla libertà dei venditori; le associazioni dei clienti finali e un operatore richiedono che l'Autorità predisponga un fac-simile che il venditore possa rendere disponibile con maggiore evidenza nel proprio sito web;
 - la maggior parte degli operatori e delle loro associazioni è contraria all'inserimento di un campo per la richiesta della verifica del gruppo di misura, mentre è favorevole all'inserimento di un campo per la comunicazione dell'autolettura;
 - un'associazione rappresentativa degli operatori non ritiene opportuno che il modulo sia accessibile dall'*home page* del sito *web* dei venditori;
 - con riguardo al monitoraggio da parte dello Sportello:
 - numerosi operatori e loro associazioni chiedono di condividere i criteri e i risultati del monitoraggio, anche attraverso un apposito tavolo tecnico, per valutare eventuali problematiche emerse;
 - un operatore chiede che il medesimo monitoraggio riguardi anche l'operato dei distributori.

CONSIDERATO CHE:

- il cliente finale si trova, in settori caratterizzati da un'elevata complessità, in una situazione di asimmetria informativa, per cui abbisogna di informazioni espresse in forma semplice, ma complete e coerenti rispetto alla problematica lamentata, che gli consentano di valutare l'operato degli esercenti coinvolti rispetto alla regolazione e al contratto stipulato;
- il venditore è tenuto a mettere a disposizione, facendone eventualmente richiesta al distributore, che ha l'obbligo di fornirle, le informazioni utili a motivare la risposta al reclamo in maniera compiuta rispetto alle specifiche doglianze del cliente;
- l'adozione, in concreto, delle misure correttive ai disservizi eventualmente posti in evidenza dal cliente e preannunciate nella risposta motivata ai sensi del TIQV comporta lo scambio di informazioni tra le funzioni aziendali di gestione dei reclami e i sistemi di fatturazione;
- il venditore, a fronte del reclamo di un cliente relativo alla fatturazione, non può astenersi, anche in base a criteri di diligenza, dal verificare l'assenza di errori nella trasposizione, in bolletta, da parte sua, dei dati ricevuti dal distributore con le relative qualificazioni;
- il venditore del mercato libero, essendo tenuto all'adempimento del contratto stipulato, deve conoscere le clausole relative alle modalità e periodicità di fatturazione applicabili per ciascun cliente, che sono quelle vigenti al momento della stipula contrattuale, fatte salve le previsioni in tema di modifiche unilaterali del contratto;
- l'informazione al cliente relativa alla data di messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore, può rilevare laddove il reclamo porti in evidenza la non tempestività nell'utilizzo di tali dati da parte del venditore per la fatturazione, rispetto alle previsioni del contratto o della regolazione; in tali casi tale informazione rientra nella valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, di cui all'articolo 10 del TIQV;
- il venditore uscente è tenuto a fornire risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica del cliente passato ad altro venditore; a tal fine, qualora la contestazione abbia ad oggetto la lettura di switching, ciò può avvenire esigendo dall'impresa di distribuzione la messa a disposizione e l'ulteriore verifica dei dati tecnici necessari alla valutazione del reclamo stesso ai sensi del TIQV.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi del TIQE e dell'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 (determinazione 2/2010) e per il settore del gas naturale (determina DMEG/PFI/15/2015) prevedono flussi informativi codificati che riguardano anche, tra l'altro, le richieste di dati tecnici ai sensi del TIQE e dell'RQDG e, per quanto riguarda il settore gas, gli interventi sul gruppo di misura e l'anagrafica del punto di riconsegna;
 - con riguardo a tali flussi:
 - a) quelli relativi alla messa a disposizione di altri dati tecnici, prevedono, tra l'altro, appositi campi per la formulazione di quesiti e per la relativa risposta, da rendere disponibile in formato elettronico, ove richiesta; la corretta risposta a tali quesiti comporta che il distributore sia tenuto, ove richiesto dal venditore per la gestione del reclamo, ad allegare specifici documenti;
 - b) quelli relativi all'anagrafica del punto di riconsegna, per cui è previsto l'allineamento in tempo reale delle informazioni da parte del distributore, prevedono, tra l'altro, un apposito campo relativo alla tipologia di utenza (classe del gruppo di misura);
 - per quanto attiene alla verifica e sostituzione dei misuratori di energia elettrica:
 - a) il TIQE prevede, all'articolo 92, comma 92.5, che nei casi in cui la verifica conduca all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente o del non corretto funzionamento dell'orologio/calendario il distributore informa il richiedente che il gruppo di misura necessita di sostituzione immediata e gli comunica, tra l'altro, che a fine sostituzione sarà consegnata al cliente finale copia del verbale di sostituzione che il cliente stesso controfirmerà per presa visione;
 - b) la deliberazione dell'Autorità 200/99 prevede, all'articolo 9, che al cliente sia consegnato, al termine della verifica, il verbale redatto dal personale preposto e all'articolo 11 che l'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione dei

- consumi e la documentazione giustificativa di tale importo, comprensiva delle modalità di determinazione del momento del guasto o della rottura, delle stime dettagliate della ricostruzione e della metodologia di stima utilizzata, devono essere resi noti al cliente prima dell'eventuale sostituzione del gruppo di misura guasto e, salvo documentabili ragioni tecniche, non più tardi di due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura;
- per quanto attiene alla verifica e sostituzione dei misuratori gas, l'RQDG prevede, all'articolo 46:
 - a) che il venditore informi il cliente finale che richiede la verifica dei relativi costi, pubblicati dall'impresa di distribuzione nel proprio sito internet;
 - b) che il distributore, nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, o di gruppo di misura con guasto o rottura che non consenta la determinazione dell'errore, trasmetta al venditore la documentazione relativa alla ricostruzione dei consumi, specificando la metodologia utilizzata, entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica;
 - c) che nei casi di sostituzione del gruppo di misura a seguito di verifica effettuata presso il cliente finale, o non conseguente a richiesta di verifica da parte del cliente finale, o conseguente a chiamate di pronto intervento il distributore rediga un verbale delle operazioni di sostituzione, lo conservi per cinque anni successivi alla data di sostituzione e ne fornisca copia al cliente finale e al venditore interessato;
 - per quanto attiene alla sostituzione programmata dei misuratori gas, le Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas, prevedono, all'articolo 12, che il soggetto responsabile del servizio di misura fornisca al cliente finale specifiche informative relative al periodo di sostituzione o adeguamento e alla facoltà di richiedere, tramite il proprio venditore, la verifica del gruppo di misura sostituito entro 15 giorni solari dalla sostituzione; ciò comporta che il medesimo soggetto responsabile del servizio di misura debba dimostrare, qualora richiesto dal venditore per la risposta motivata al reclamo scritto del cliente, l'invio di tali comunicazioni;
 - le previsioni di cui ai precedenti alinea e le informazioni contenute nel Registro centrale ufficiale del Sistema informativo integrato consentono al venditore di avere a disposizione o di ottenere dal distributore i dati, le informazioni e la documentazione necessaria alla risposta motivata al cliente.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la deliberazione 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti

degli operatori dei settori regolati e con il documento per la consultazione 614/2015/E/com l'Autorità ha formulato orientamenti relativi a tale tematica;

- alcuni operatori e loro associazioni rappresentative hanno evidenziato, in risposta al documento per la consultazione 411/2015/R/com, possibili spunti di revisione del TIQV; tali spunti sono stati presi in considerazione nell'ambito del documento per la consultazione di cui al precedente alinea, prefigurando misure che rendano più efficace la risoluzione dei reclami nel rapporto diretto tra imprese e clienti, ivi inclusa una maggior responsabilizzazione del distributore, qualora coinvolto;
- ai sensi del proprio Regolamento attualmente vigente, lo Sportello per il consumatore di energia trasmette i reclami che, in seguito all'espletamento delle attività di propria competenza, devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera m) della legge 481/95 e segnala eventuali criticità emergenti nel trattamento dei reclami.

RITENUTO CHE:

- alla luce delle criticità relative alla motivazione della risposta evidenziate dalle associazioni dei clienti finali e rilevate dallo Sportello nell'ambito del trattamento dei reclami di seconda istanza, al fine di prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura in caso di reclami inerenti alla fatturazione, sia necessario definire il contenuto minimo delle risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di rettifica di fatturazioni che abbiano ad oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali;
- sia pertanto opportuno, per quanto riguarda la definizione di importo anomalo:
 - a) modificarla al fine di ricomprendervi le bollette il cui importo risulti superiore alla soglia fissata in base al settore e alla tipologia di cliente:
 - i. basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati;
 - ii. contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, commi 6.3 e 6.4, della Bolletta 2.0;
 - iii. emesse a seguito di un blocco di fatturazione;
 - b) utilizzare, a tal fine, le soglie attualmente previste per l'individuazione delle bollette per cui il cliente del servizio di maggior tutela elettrico e il cliente del servizio di tutela gas hanno diritto alla rateizzazione, differenziate in base al settore e alla tipologia di cliente, rapportandole all'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e confermando, per il settore gas, l'esclusione dei casi in cui il superamento della soglia sia riconducibile alla variazione stagionale dei consumi;
 - c) prevedere una soglia specifica per la prima bolletta emessa successivamente all'attivazione della fornitura, rapportata all'autolettura eventualmente comunicata dal cliente, in quanto non risulta di agevole applicazione l'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;

- d) tenere conto dei casi in cui il venditore emetta, a seguito di un blocco o per altre motivazioni, più bollette a distanza ravvicinata, ossia con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto stipulato;
- al fine di evitare che comportamenti opportunistici possano portare a un peggioramento del fenomeno della morosità con ricadute di costi su tutti i clienti finali, sia opportuno prevedere che il divieto della sospensione in presenza di reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione a cui il venditore non abbia fornito risposta motivata, operi solo laddove l'importo anomalo sia superiore a 50 Euro e qualora il reclamo sia stato inviato dal cliente non oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento dell'importo anomalo, fermi restando, in tutti gli altri casi, gli obblighi di risposta motivata di cui al TIQV;
 - sia opportuno prevedere che le risposte motivate a reclami e richieste scritte di rettifica relativi alla fatturazione di importi anomali debbano essere redatte utilizzando un linguaggio conforme al Glossario di cui al provvedimento Bolletta 2.0 e debbano sempre contenere, oltre agli elementi di cui agli articoli 10 e 12 del TIQV, almeno:
 - a) la descrizione delle modalità di fatturazione applicabili in base alla regolazione o al contratto concluso dal cliente, inclusa la priorità di utilizzo dei dati di misura, specificando se tali modalità siano state concretamente applicate nelle bollette oggetto di reclamo o illustrando le diverse modalità adottate;
 - b) l'origine e la natura dei dati di misura riportati nelle bollette oggetto di reclamo;
 - c) le motivazioni, sulla base della regolazione vigente o del contratto, dell'eventuale mancato utilizzo dell'autolettura comunicata dal cliente prima dell'emissione della bolletta contestata o contestualmente al reclamo;
 - d) l'informazione circa eventuali indennizzi automatici erogati dal distributore per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura nel caso di misuratore accessibile o del tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, che abbia comportato un ritardo nella risposta al reclamo, nonché i tempi e le modalità per la loro erogazione;
 - sia altresì opportuno, per le fattispecie specifiche individuate, confermare gli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 411/2015/R/com con riguardo a:
 - a) nei casi di bollette contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, l'indicazione dell'ultima lettura rilevata precedente a quella utilizzata per il ricalcolo e dell'eventuale prima lettura successiva;
 - b) qualora il cliente lamenti che i dati di misura rilevati riportati nella bolletta contestata non sono coerenti con le sue abitudini di consumo, l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a) della

Bolletta 2.0 e delle modalità con cui può richiedere la verifica del gruppo di misura e dei relativi costi;

- c) le bollette emesse a seguito di blocchi di fatturazione;
- ancora con riguardo alle fattispecie specifiche, possano essere accolte le osservazioni formulate in relazione agli orientamenti contenuti nel documento per la consultazione 411/2015/R/com con riguardo a:
 - l'invio al cliente della documentazione relativa alla sostituzione del gruppo di misura solo laddove il cliente lamenti di non averla ricevuta;
 - l'indicazione della data di messa a disposizione dei dati di misura o di rettifica ai dati di misura.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- al fine di agevolare la presentazione di reclami completi degli elementi necessari alla loro corretta ed efficace gestione, sia opportuno stabilire che i venditori rendano disponibile, con accessibilità dalla *home page* del proprio sito internet, un modulo per il reclamo scritto o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali, contenente, oltre ai campi obbligatori indicati dall'articolo 9, comma 9.2, del TIQV, un campo per la comunicazione dell'autolettura;
- al fine di ridurre i tempi di risposta sia opportuno prevedere che, qualora il cliente indichi nel reclamo il proprio indirizzo e-mail, tale indirizzo sia utilizzato quale canale preferenziale per l'invio della risposta motivata;
- fermo restando che il venditore è tenuto a fornire al cliente che gliene faccia richiesta le informazioni relative alle modalità e ai costi della verifica del misuratore, l'indicazione nel modulo reclami di un campo per la richiesta di verifica del misuratore potrebbe portare il cliente a richieste non ben ponderate, anche alla luce dei costi che, in caso di esito negativo della verifica (misuratore funzionante), possono essergli imputati e che pertanto sia preferibile non darvi corso.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- per quanto riguarda le *best practice* dei venditori, esse possano trovare adeguata valorizzazione, nel rispetto dei diritti garantiti ai clienti finali, tramite la libera iniziativa dei venditori stessi, eventualmente in collaborazione con le associazioni rappresentative dei clienti finali;
- sia opportuno rimandare, in attesa degli esiti della consultazione in atto con il documento per la consultazione 614/2015/E/com:
 - un eventuale monitoraggio specifico sulle risposte motivate dei venditori, fermo restando quanto già previsto dal Regolamento dello Sportello;
 - eventuali ulteriori modifiche al TIQV;

- sia opportuno tenere conto delle esigenze di modifica dei sistemi e dei processi aziendali manifestate dagli operatori, fissando l'entrata in vigore delle presenti disposizioni al 1° luglio 2016

DELIBERA

Articolo 1

Modifiche al TIQV

- 1.1 All'articolo 1 del TIQV sono inserite o modificate le seguenti definizioni:
- dopo la definizione "Autorità" è inserita la definizione: "Bolletta 2.0" è l'Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e s.m.i.;
 - dopo la definizione "tipologia di fornitura" è inserita la definizione: "TIQE" è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/com e s.m.i.;
 - la definizione "RQDG" è così modificata: "RQDG" è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e s.m.i.;
- 1.2 L'articolo 9 del TIQV è integrato e modificato nei seguenti termini:
- a) al comma 9.2, dopo le parole "nel proprio sito internet", sono aggiunte le parole " , con accesso diretto dalla *home page*,"
 - b) dopo il comma 9.3, è inserito il seguente comma 9.3 bis:
"9.3 bis Qualora il cliente indichi nel proprio reclamo un recapito *e-mail*, il venditore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata."
- 1.3 Dopo l'articolo 9 del TIQV, è inserito il seguente articolo 9 bis:

"Articolo 9 bis

Reclami o richieste di rettifica relativi alla fatturazione di importi anomali

- 9 bis.1 Il reclamo o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica è il reclamo o la richiesta di rettifica che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

- a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9 bis.2 Il reclamo o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas è il reclamo o la richiesta di rettifica che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

- a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

9 bis.3 Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dall'*home page*, in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali, contenente almeno i campi obbligatori di cui all'articolo 9, comma 9.2, e un campo per l'indicazione, da parte del cliente, dell'autolettura e della relativa data."

1.4 Dopo l'articolo 10 del TIQV, è inserito il seguente articolo 10 bis:

“Articolo 10 bis

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

10bis.1 La risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di rettifica di cui al precedente articolo 9 bis deve contenere, oltre agli elementi di cui all'articolo 10 e, per le richieste scritte di rettifica, di cui all'articolo 12, almeno i seguenti elementi:

- a) la descrizione delle modalità di fatturazione applicabili in base alla regolazione o al contratto concluso dal cliente, inclusa la priorità di utilizzo dei dati di misura, specificando se tali modalità siano state concretamente applicate nelle bollette oggetto di reclamo o illustrando le diverse modalità adottate;
- b) l'origine (cliente/distributore/venditore) dei dati di misura riportati nella bolletta contestata;
- c) la natura (rilevati/stimati) dei dati di misura riportati nelle bollette oggetto di reclamo risultante dal flusso di comunicazione dei dati di misura ricevuto dal

distributore;

- d) nel caso in cui il cliente comunichi nel reclamo un'autolettura, diversa o non coerente con le letture riportate nelle bollette oggetto di reclamo, ivi inclusa la lettura di *switching*, o qualora abbia fatto pervenire prima dell'emissione delle medesime bollette con le modalità indicate dal venditore, un'autolettura, motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) eventuali indennizzi automatici del distributore spettanti al cliente per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura nel caso di misuratore accessibile o del tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici, nonché i tempi e le modalità per la loro erogazione al cliente.

10bis.2 In aggiunta agli elementi di cui al precedente comma 10bis.1, sono individuati i seguenti:

- a) qualora la bolletta contenga un ricalcolo di cui all'articolo 6, comma 6.2, della Bolletta 2.0, l'ultima lettura rilevata precedente rispetto a quella utilizzata per il ricalcolo e l'eventuale prima lettura rilevata successiva già disponibile con le relative date di rilevazione;
- b) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore sostituito e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcun tipo di documentazione relativa alla sostituzione, la documentazione prevista dall'articolo 92 del TIQE, per i misuratori elettrici, o dall'articolo 46 dell'RQDG, per i misuratori gas o l'eventuale ulteriore documentazione cartacea o fotografica comunque disponibile presso il distributore, o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrre alcuna documentazione relativa alla sostituzione;
- c) qualora la bolletta contestata riporti dati di misura rilevati da un misuratore gas sostituito a seguito di sostituzione programmata e il cliente lamenti di non aver ricevuto alcuna comunicazione preventiva relativa alla sostituzione, la documentazione attestante l'invio, da parte del distributore, della comunicazione di cui all'articolo 12 delle Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas di cui alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas e s.m.i. o l'indicazione che il distributore non è in grado di produrla;
- d) qualora il cliente lamenti che i dati di misura rilevati riportati nella bolletta oggetto di reclamo non sono coerenti con le sue abitudini di consumo:
 - i. l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a), della Bolletta 2.0;

- ii. le modalità con cui può eventualmente richiedere una verifica del misuratore, con la specificazione dei relativi costi;
- e) qualora il reclamo riguardi fattispecie di cui al comma 9.1 bis, lettera d), o di cui al comma 9.2 bis, lettera d), il numero di bollette non emesse secondo la periodicità prevista dalla regolazione o dal contratto stipulato, il periodo e le motivazioni del blocco di fatturazione;
- f) qualora il reclamo riguardi la bolletta di chiusura e il cliente indichi un'autolettura non coerente con la lettura di *switching* stimata riportata in fattura, l'esito della richiesta di dati tecnici inoltrata al distributore;
- g) qualora il reclamo riguardi un ricalcolo per ricostruzione dei consumi, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura, e il cliente lamenti di non averli ricevuti, copia del resoconto di verifica, del verbale di sostituzione del misuratore e della documentazione relativa alla ricostruzione previsti dalla deliberazione 200/99 e dalla RQDG.

10bis.3 Qualora l'importo anomalo derivi esclusivamente da un ricalcolo di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6, comma 6.4, della Bolletta 2.0, ai fini della risposta motivata il venditore applica quanto previsto agli articoli 10 e 12.

10bis.4 I venditori utilizzano, nelle risposte motivate di cui al presente articolo, un linguaggio conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0."

Articolo 2 *Modifiche al TIMOE*

- 2.1 L'articolo 1 del TIMOE è modificato e integrato nei seguenti termini:
 - a) la definizione di **fatturazione di importi anomali**, è così modificata: "è il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli di cui all'articolo 9 bis, comma 9 bis.1, del TIQV";
 - b) dopo la definizione "TIQE", è aggiunta la seguente definizione: "**TIQV** è il Testo integrato della regolazione dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato con deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 come successivamente modificato e integrato";
- 2.2 L'articolo 4 del TIMOE, è modificato e integrato nei seguenti termini:
 - a) alla lettera e) del comma 4.3, le parole "a conguaglio o a fatturazione anomala di consumi" sono sostituite dalle parole "alla fatturazione di importi anomali";
 - b) dopo il comma 4.3 è inserito il seguente comma:

“4.3 bis Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dal TIQV, le previsioni di cui alla lettera e) del precedente comma 4.3, non trovano applicazione nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 Euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. Il cliente non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.”

Articolo 3 *Modifiche al TIMG*

3.1 L'articolo 1 del TIMG è modificato e integrato nei seguenti termini:

- a) la definizione di **fatturazione di importi anomali**, è così modificata: “è il documento di fatturazione o che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli di cui all'articolo 9 bis, comma 9 bis.2, del TIQV”;
- b) dopo la definizione “RQDG”, è aggiunta la seguente definizione: “**TIQV**: è il vigente Testo integrato della regolazione dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”;

3.2 L'articolo 5 del TIMG è modificato e integrato nei seguenti termini:

- a) alla lettera d) del comma 5.2, le parole “al conguaglio o a fatturazione anomala di consumi” sono sostituite dalle parole “alla fatturazione di importi anomali”;
- b) dopo il comma 5.2 è inserito il seguente comma:

“5.2 bis Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dal TIQV, le previsioni di cui alla lettera d) del precedente comma 5.2, non trovano applicazione nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 Euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. Il cliente non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.”

Articolo 4
Disposizioni finali

- 4.1 Le disposizioni di cui al presente provvedimento hanno efficacia dal 1° luglio 2016.
- 4.2 Il presente provvedimento, nonché il TIQV, il TIMG e il TIMOE come risultanti dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sono pubblicati sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

21 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni