

Deliberazione 19 dicembre 2002

Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita del gas (modificazioni ed integrazioni alla deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00) **(deliberazione n. 221/02)**

L'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

- Nella riunione del 19 dicembre 2002,
- Premesso che:
 - l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), prevede che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente;
 - l'Autorità con la deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale Serie generale, n. 90 del 17 aprile 2000 (di seguito: deliberazione n. 47/00), ha definito la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas;
 - ai sensi dell'articolo 21, commi 2, 3 e 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, di attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale (di seguito: decreto legislativo n. 164/00), l'attività di distribuzione di gas naturale è soggetta a separazione societaria dall'attività di vendita e che tale separazione societaria deve avere luogo a far data dall'1 gennaio 2002 per gli esercenti che forniscono almeno centomila clienti finali e a decorrere dall'1 gennaio 2003 per gli altri esercenti;
 - l'Autorità con la deliberazione 28 dicembre 2001, n. 334/01, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale Serie generale, n. 58 del 9 marzo 2002 (di seguito indicata come deliberazione n. 334/01), ha modificato l'articolo 31 della deliberazione n. 47/00 relativo alle società separate di distribuzione e di vendita di gas naturale;

- Visti:
 - la legge n. 481/95;
 - il decreto legislativo n. 164/00, ed in particolare l'articolo 21, commi 2, 3 e 4;
- Visti:
 - la deliberazione n. 47/00;
 - la deliberazione 21 dicembre 2001, n. 311/01, pubblicata nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 84 del 10 aprile 2002;
 - la deliberazione n. 334/01;
- Visto il testo coordinato della “Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali dei servizi di distribuzione e vendita del gas, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481” risultante dalle modificazioni e integrazioni apportate dalla deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2001, n. 334/01, e proposte dalla presente delibera (Allegato A);
- Considerata l’esperienza attuativa della disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale definita dalla deliberazione n. 47/00, in vigore dall’1 gennaio 2001 per tutti gli esercenti di distribuzione e vendita del gas con numero di clienti finali alimentati in bassa pressione superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 1999, e valutate le difficoltà incontrate dagli esercenti di minori dimensioni nell’applicazione degli obblighi di registrazione previsti dalla citata deliberazione;
- Considerato che, ai sensi all’articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01 l’esercente il servizio di distribuzione è responsabile del servizio di misura del gas per i clienti finali;
- Ritenuto che sia opportuno apportare modifiche e integrazioni alla deliberazione n. 47/00 al fine di prevedere:
 - che l’esercente documenti la causa di mancato rispetto del livello specifico o generale per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto siano riconducibili a forza maggiore o a causa del cliente o di terzi;
 - la comunicazione da parte dell’esercente al cliente del codice univoco attribuito dallo stesso esercente alla richiesta di prestazione almeno per gli esercenti con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione;
 - di estendere, se pure in forma semplificata e con la dovuta gradualità, l’applicazione della direttiva anche agli esercenti con meno di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione;

DELIBERA

Articolo 1

*Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
2 marzo 2000, n. 47/00*

1.1. L'articolo 1, comma 1.1, lettere b), c), d), g) e u) della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 2 marzo 2000, n. 47/00 (di seguito: deliberazione n. 47/00) è sostituito con il seguente:

- b) “distribuzione” è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01 (di seguito: deliberazione n. 311/01);
- c) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione, o anche relativo a più di una di queste;
- d) “cliente” è, ai fini della presente direttiva, il cliente finale del mercato vincolato o del mercato libero, allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa pressione; è altresì ogni altro soggetto che richiede all'esercente, per conto del suddetto cliente finale, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita del gas a mezzo di reti o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'esercente l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita del gas a mezzo di reti;
- g) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;
- u) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;”

1.2. All'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione n. 47/00 sono aggiunte le seguenti definizioni:

- nn) “misura” è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;
- oo) “vendita” è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;
- pp) “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio.

1.3. L'articolo 2 della deliberazione n. 47/00 è sostituito dal seguente:

“Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 La presente direttiva impone a tutti gli esercenti, con le decorrenze definite dal successivo articolo 33, livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato a tutti i clienti, prevedendo per il cliente l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause definite dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c). L'esercente può

definire e proporre in modo non discriminatorio a tutti i clienti, ovvero a particolari tipologie di clienti finali, standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici, diversi da quelli indicati nella presente direttiva, con le modalità previste dall'articolo 32.”

1.4. L'articolo 23, lettera b), della deliberazione n. 47/00 è sostituito con il seguente:

“b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;”

1.5. All'articolo 23 della deliberazione n. 47/00 è aggiunto il seguente comma:

“23.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.”

1.6. L'articolo 25, comma 25.2, della deliberazione n. 47/00 è sostituito dal seguente:

“25.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.”

1.7. All'articolo 30, comma 30.2, della deliberazione n. 47/00 le parole “agli utenti informazioni per quanto concerne i livelli specifici e generali di qualità e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici” sono sostituite dalle parole “ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.”

1.8. All'articolo 30, comma 30.3, della deliberazione n. 47/00 le parole “agli utenti” sono sostituite dalle parole “ai clienti finali, che abbiano in essere con l'esercente stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza”.

1.9. All'articolo 30 della deliberazione n. 47/00 è aggiunto il seguente comma:

“30.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, con esclusione delle richieste per pronto intervento, l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.2, lettera a), e in occasione della fissazione di un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 27, comma 27.4, l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.4, lettera a).”

1.10. L'articolo 32 della deliberazione n. 47/00 è sostituito dal seguente:

“Articolo 32
Standard di qualità definiti dall’esercente”

- 32.1 Qualora l’esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.
- 32.2 Qualora l’esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 32.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall’articolo 24.
- 32.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall’esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all’articolo 27, di comunicazione all’Autorità di cui all’articolo 29, comma 29.1, e di informazione di cui all’articolo 30, l’esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1.
- 32.4 L’esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l’Autorità con la comunicazione di cui all’articolo 29, comma 29.1.
- 32.5 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all’esercente del servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, l’applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dalla presente direttiva, non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1. In tal caso l’esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l’entità degli indennizzi automatici, fermo restando l’obbligo per l’esercente il servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dalla presente direttiva come livelli di riferimento.”
- 1.11. L’articolo 33, comma 33.3, della deliberazione n. 47/00 è sostituito dal seguente:
“33.3 Qualora in un comune un nuovo esercente subentri nella gestione del servizio:
a) se il precedente esercente fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione superiore a 5.000, l’esercente che subentra rispetta i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla presente direttiva per i clienti del comune in cui è subentrato, anche qualora il numero di clienti finali alimentati in bassa pressione del nuovo esercente risulti inferiore o uguale a 5.000;
b) se il precedente esercente fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore o uguale a 5.000 e l’esercente che subentra fornisce un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione complessivamente superiore a 5.000 a seguito del subentro, l’esercente che subentra rispetta i livelli specifici e generali

di qualità previsti dalla presente direttiva per i clienti del comune in cui è subentrato, a partire dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello del subentro.”

1.12. All'articolo 33 della deliberazione n. 47/00 sono aggiunti i seguenti commi:

“33.4 Con esclusione di quanto previsto al precedente comma 33.1 e dei comuni nei quali è in corso l'avviamento del servizio, a partire dall'1 gennaio 2004:

- a) gli esercenti con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti all'applicazione integrale della presente direttiva;
- b) gli esercenti con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 4, 6, 8, 9 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 5, 7, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 29 e 30;
- c) gli esercenti con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 8 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 29 e 30.

33.5 In caso di superamento delle soglie indicate al precedente comma 33.4, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia.”

1.13. In tutta la direttiva di cui alla deliberazione n. 47/00, salvo diversa indicazione nei precedenti commi, la parola “utente” è sostituita dalla parola “cliente” tranne nei commi 1.1, lettere h), m), p), q), r), y), dd), ee) e ll), 3.2, 4.2, lettera f), 8.2, 15.3, 20.1, 21.1, 29.1, 29.4, lettere a) e b), 30.2, 30.3, 33.2 e 33.3 dove la parola “utente” è sostituita dalle parole “cliente finale”; le parole “atti di terzi” sono sostituite dalle parole “atti autorizzativi”.

Articolo 2

Disposizioni finali

2.1 Il presente provvedimento, pubblicato nella Gazzetta ufficiale e sul sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it), entra in vigore dall'1 gennaio 2003. Sul medesimo sito internet è pubblicato il testo della deliberazione n. 47/00 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con la deliberazione n. 334/01 e con il presente provvedimento (Allegato A).

Milano, 19 dicembre 2002

Il presidente: P. Ranci