

DCO 39/10

**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE
PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA
E DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

*Previsioni in tema di clienti multisito
e di indennizzi automatici connessi alla periodicità di fatturazione*

Documento per la consultazione

Mercato di incidenza: gas naturale ed elettrico

15 novembre 2010

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula una serie di proposte aventi l'obiettivo di valutare la necessità della conferma o della modifica di alcune previsioni del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) approvato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 104/10). In particolare, le predette previsioni - attualmente sospese ai sensi della deliberazione dell'Autorità 8 novembre 2010, ARG/com 196/10 - hanno avuto ad oggetto la definizione dell'ambito di applicazione del predetto Codice di condotta commerciale con riferimento ai clienti finali multisito e la disciplina del riconoscimento di un indennizzo automatico dall'esercente la vendita al cliente finale nel caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione stabilita nel contratto liberamente definito dalle parti del rapporto di fornitura.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il giorno **30 novembre 2010**. Come previsto dall'Allegato A alla deliberazione 30 ottobre 2009, GOP 46/09, il termine per la presentazione delle osservazioni è ridotto rispetto all'ordinario termine di 30 giorni in ragione della necessità di adottare tempestivamente specifiche previsioni che garantiscano, nel contemperamento degli interessi dei vari soggetti coinvolti, il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale, nel sito internet dell'Autorità, delle osservazioni ricevute.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230**

e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>

INDICE

1. Introduzione: il quadro regolatorio di riferimento e le ragioni dell'intervento	3
2. Le proposte	5
<i>Cliente finale multisito ed ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale</i>	5
<i>Indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione</i>	7
3. Le tempistiche di attuazione	9

1. Introduzione: il quadro regolatorio di riferimento e le ragioni dell'intervento

- 1.1 L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), ai sensi della legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), persegue, tra le altre, la finalità di garantire la promozione della concorrenza e della tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas. Ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h., della legge n. 481/95, l'Autorità emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi; ed ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera g., della ricordata legge, l'Autorità determina i casi di indennizzo automatico per mancato rispetto di clausole contrattuali.
- 1.2 L'Autorità, in esito alla consultazione avvenuta sulla base del Documento per la consultazione 25 marzo 2010, DCO 4/10 intitolato "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: DCO 4/10), con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 104/10):
 - a. ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), prevedendo che lo stesso entri in vigore a partire dall'1 gennaio 2011;
 - b. ha stabilito che, sempre a partire dall'1 gennaio 2011, vengano meno gli effetti del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04, e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2006, n. 105/06.
- 1.3 A seguito della presentazione di alcune istanze di riesame, l'Autorità con deliberazione 8 novembre 2010, ARG/com 196/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 196/10):
 - a. ha sospeso l'efficacia delle seguenti previsioni del Codice di condotta commerciale:
 - (i) la definizione dell'ambito di applicazione nel caso di clienti finali multi sito;
 - (ii) la disciplina dell'indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione;
 - b. ha avviato un procedimento di consultazione per la formazione di provvedimenti relativi alle previsioni di cui alla precedente lettera a.;
 - c. ha ritenuto non meritevoli di riesame altre previsioni del Codice di condotta commerciale per cui era stata avanzata istanza, poiché per le fattispecie interessate l'Autorità ha ritenuto che il processo di consultazione si fosse pienamente dispiegato.

- 1.4 In considerazione delle motivazioni della ricordata deliberazione ARG/com 196/10, con riferimento al Codice di condotta commerciale è stata pertanto sospesa l'efficacia:
- a. dell'Articolo 1, comma 1.1, limitatamente alla definizione di “cliente finale multisito”;
 - b. dell'Articolo 2, comma 2.2;
 - c. dell'Articolo 14, comma 14.1, nella parte in cui richiama l'Articolo 11, comma 11.1, lettera g., punto i.
- 1.5 La sospensione dell'efficacia delle menzionate disposizioni è stata deliberata nelle more dello svolgimento di una specifica consultazione sulle tematiche oggetto delle previsioni ricordate, sospese dalla deliberazione ARG/com 196/10, e pertanto in relazione:
- a. alla definizione di cliente finale multisito ed alla specificazione, con riferimento a tale categoria di cliente finale, dell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale;
 - b. alla disciplina del mancato rispetto della periodicità di fatturazione stabilita dal contratto di fornitura liberamente definito dalle parti contraenti - esercente la vendita e cliente finale destinatario delle previsioni del Codice di condotta commerciale - con riferimento al riconoscimento di un indennizzo automatico a favore del cliente finale nel caso in cui la suddetta clausola sulla periodicità di fatturazione risulti violata.
- 1.6 In accordo alla previsione contenuta nell'Articolo 1, comma 1.1 del Codice di condotta commerciale, era stato definito “cliente finale multisito” il cliente finale “che ha stipulato, con il medesimo esercente la vendita, un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas naturale in più punti di prelievo/riconsegna”; e, ai sensi dell'Articolo 2, comma 2.2, il Codice di condotta commerciale non trovava applicazione “nel caso di cliente finale multisito per il quale, in caso di fornitura di energia elettrica, almeno un punto di prelievo non sia alimentato in bassa tensione e, in caso di fornitura di gas naturale, i consumi complessivi siano superiori a 200.000 Smc/anno”.
- 1.7 L'Articolo 14, comma 14.1, del Codice di condotta commerciale prevedeva, inoltre, il riconoscimento di un indennizzo automatico, pari ad euro 30,00 (trenta), per il caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione definita in contratto ai sensi dell'Articolo 11, comma 11.1, lettera g., punto i. Tale previsione avrebbe trovato pertanto applicazione nel caso di contratto liberamente definito tra esercente la vendita e cliente finale e non nel caso di forniture sulla base di condizioni contrattuali regolate.
- 1.8 La presente consultazione muove in particolare dalla necessità di ovviare al difetto di consultazione registratosi in relazione delle tematiche qui affrontate – ambito di consultazione con riferimento ai clienti finali multisito ed indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione – alla luce delle istanze di riesame/segnalazioni pervenute con riferimento al Codice di condotta commerciale.

2. Le proposte

- 2.1 In ragione della sospensione dell'efficacia delle ricordate previsioni del Codice di condotta commerciale, l'Autorità ritiene necessario, in esito alla presente consultazione, adottare un provvedimento che permetta di stabilire in via definitiva:
- a. l'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale nel caso di clienti finali multisito;
 - b. una disciplina certa ed appropriata in materia di indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione stabilita nel contratto di fornitura a condizioni liberamente definite dalle parti contraenti.
- 2.2 Venendo nello specifico alle tematiche oggetto della presente consultazione, l'Autorità ritiene pertanto necessario formulare proposte relative:
- a. alla definizione di cliente finale multisito;
 - b. alla definizione dell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale nel caso di cliente finale multisito;
 - c. alla disciplina del mancato rispetto della clausola del contratto, liberamente definito dalle parti, che stabilisce la periodicità di fatturazione, con riconoscimento di un indennizzo automatico al cliente finale.

Cliente finale multisito ed ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale

- 2.3 L'Articolo 2, comma 2.1, del Codice di condotta commerciale ne prevede l'applicazione al caso in cui al cliente finale alimentato in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno venga proposto un contratto di fornitura. Ai sensi del comma 2.2, come già ricordato, il Codice di condotta commerciale non avrebbe trovato applicazione, invece, nel caso di cliente finale multisito per il quale, in caso di fornitura di energia elettrica, almeno un punto di prelievo non fosse alimentato in bassa tensione e, in caso di fornitura di gas naturale, i consumi complessivi fossero superiori a 200.000 Smc/anno.
- 2.4 Con riferimento al cliente finale multisito, l'Autorità ritiene necessario adottarne una definizione che sia idonea ad illustrarne le caratteristiche, tenuto conto che il cliente finale multisito è un cliente finale dotato di più punti di riconsegna e/o di più punti di prelievo. La definizione di cliente finale multisito risulta inoltre funzionale ad una corretta delimitazione dell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale, in quanto solo una precisa rappresentazione della categoria del cliente finale multisito è idonea a far emergere la necessità di comprendere o di escludere tali clienti finali dal perimetro di tutela disegnato dal Codice di condotta commerciale ed a conferire la dovuta certezza, a favore degli esercenti la vendita e dei clienti finali stessi, in merito all'applicazione delle previsioni del Codice di condotta commerciale.

- 2.5 L'Autorità ritiene necessario porre in consultazione la stessa definizione già contenuta nell'Articolo 1, comma 1.1, del Codice di condotta commerciale. In accordo a tale definizione, e come già ricordato, è cliente finale multisito il cliente finale "che ha stipulato, con il medesimo esercente la vendita, un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas naturale in più punti di prelievo/riconsegna".
- 2.6 L'Autorità ritiene che la suddetta definizione sia idonea a rappresentare la categoria del cliente finale multisito ai fini dell'applicazione delle previsioni del Codice di condotta commerciale. D'altronde, il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali ed il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali non contengono riferimenti al cliente finale multisito; e la disciplina di cui all'Articolo 2, comma 2.2, del Codice di condotta commerciale è stata adottata come conseguenza dei rilievi presentati da alcuni soggetti partecipanti alla consultazione di cui al DCO 4/10. In particolare, tali soggetti avevano in quella sede rappresentato la necessità che i clienti con più punti di prelievo alimentati sia in bassa tensione sia in media tensione o con più punti di riconsegna caratterizzati da consumi di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno non fossero compresi tra i clienti finali destinatari delle previsioni del Codice di condotta commerciale.
- 2.7 Le istanze di riesame hanno tuttavia messo in evidenza alcuni aspetti ulteriori che l'Autorità ritiene corretto sottoporre alla consultazione di tutti gli stakeholder sotto forma di quesiti.

Spunti per la consultazione

- Q.1** *Si condivide la proposta di confermare la definizione originaria di cliente finale multisito di cui all'Articolo 1, comma 1.1, del Codice di condotta commerciale? Se sì, per quali ragioni?*
- Q.2** *Si ritiene adottabile in alternativa una diversa definizione di cliente finale multisito? Se sì, per quali ragioni?*
- Q.3** *In quali ipotesi un cliente finale multisito potrebbe avere sufficiente capacità negoziale?*

- 2.8 L'Autorità ritiene comunque opportuno specificare che, con riferimento ad un cliente finale multisito di gas naturale, il Codice di condotta commerciale non debba trovare applicazione qualora l'esercente la vendita accerti che il cliente finale è caratterizzato da un consumo complessivo superiore a 200.000 Smc/anno in virtù della sommatoria dei consumi associati a tutti i punti di riconsegna nella titolarità del cliente finale medesimo. Per quel che attiene invece ad un cliente finale di energia elettrica, l'Autorità ritiene opportuno specificare che il Codice di condotta commerciale non debba trovare applicazione qualora l'esercente la vendita accerti che almeno una dei punti di prelievo nella titolarità del cliente finale sia alimentato in media tensione.

Spunti per la consultazione

- Q.4** *Si condivide la proposta di prevedere che il Codice di condotta commerciale non trovi applicazione per i clienti finali multisito di gas naturale nel caso in cui sia noto all'esercente la vendita che il consumo complessivamente riferito ai punti di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente superi la soglia dei 200.000 Smc/anno? Se no, per quali ragioni?*
- Q.5** *Si condivide la proposta di prevedere che il Codice di condotta commerciale non trovi applicazione per i clienti finali multisito di energia elettrica nel caso in cui sia noto che almeno uno dei punti di prelievo nella titolarità del cliente sia alimentato in MT?*

Indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione

- 2.9 In relazione alla tematica degli indennizzi automatici, l'Autorità ritiene che il rispetto della periodicità di fatturazione rappresenti un aspetto essenziale del contratto di fornitura, di fondamentale importanza per il cliente finale. Infatti, il documento di fatturazione rappresenta uno degli strumenti principali per valutare la corretta esecuzione del contratto per quel che attiene al rispetto delle condizioni economiche oltre che strettamente contrattuali e per le informazioni che i documenti di fatturazione veicolano a favore dei clienti finali. Il mancato rispetto della periodicità di fatturazione non permetterebbe pertanto ai clienti di far fronte, secondo le scadenze accettate, ai pagamenti e non permetterebbe loro di ricevere le informazioni veicolate in accordo a quanto stabilito nel contratto, minando conseguentemente la fiducia nella diligente esecuzione dello stesso.
- 2.10 L'Autorità ritiene pertanto che, come previsto dall'Articolo 12, comma 12, lettera g., della legge n. 481/95, debbano essere determinati i casi di indennizzo automatico per mancato rispetto di clausole contrattuali: nello specifico, l'indennizzo automatico per il caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione liberamente concordata da esercente la vendita e cliente finale, al fine di garantire la diligente esecuzione del contratto e di permettere al cliente stesso di disporre di quegli elementi informativi che la stessa normativa comunitaria ha considerato di primaria rilevanza.
- 2.11 L'indennizzo automatico rappresenta un adeguato strumento di tutela dei clienti finali nella direzione della garanzia della qualità del servizio e della diligente esecuzione del contratto, senza che sia necessario che l'indennizzo venga riconosciuto a seguito del verificarsi di un danno per il cliente finale. Come d'altronde previsto dalla Direttiva 2009/72/CE e dalla Direttiva 2009/73/CE, gli stati membri adottano misure adeguate per tutelare i clienti finali; e per quanto riguarda i clienti finali domestici, tali misure devono comprendere almeno quelle che figurano nell'Allegato 1 alla Direttiva 2009/72/CE e nell'Allegato 1 alla Direttiva 2009/73/CE. Tali Allegati prevedono, infatti, che le predette misure consistano nel garantire che i clienti finali abbiano diritto ad un contratto con il

proprio fornitore che specifichi l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti, anche in caso di fatturazione imprecisa e tardiva. Inoltre, le citate direttive conferiscono notevole importanza all'accesso, da parte del cliente finale, ai dati di consumo ed in tal senso una periodicità di fatturazione conforme alla volontà contrattuale è idonea a rispondere alle esigenze del cliente finale.

- 2.12 L'Autorità ritiene pertanto opportuno confermare il riconoscimento di un indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione a favore dei clienti finali di gas naturale – come già previsto dal Codice di condotta commerciale approvato con deliberazione n. 126/04 – e di prevedere il riconoscimento del suddetto indennizzo anche per il settore elettrico, in quanto sia per i clienti finali domestici sia per i clienti finali non domestici il rispetto della periodicità di fatturazione costituisce elemento cardine dell'attuazione del rapporto obbligatorio. Infatti, i ricordati clienti finali assegnano importanza alla regolarità della fatturazione sia al fine di valutare i propri consumi e di modificare, eventualmente, le proprie abitudini di consumo sia al fine di ricevere regolarmente elementi informativi relativi alla propria fornitura, secondo la periodicità valutata, in accordo alle clausole contrattuali accettate, come confacente alle proprie esigenze.
- 2.13 L'Autorità ritiene inoltre opportuno chiarire che la disciplina degli indennizzi automatici seguirà le stesse regole già stabilite dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) approvato con deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, anche per quel che attiene alla causa di mancato rispetto degli standard specifici, secondo quanto previsto dall'Articolo 17 del TIQV, ed ai casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico, secondo quanto disposto dall'Articolo 19, per quanto non siano in genere individuabili, fatti salvi i casi di forza maggiore, eventi non imputabili che non permettano l'emissione di una fattura.
- 2.14 L'Autorità ritiene inoltre opportuno confermare l'importo dell'indennizzo automatico pari ad euro 30,00 (trenta), considerato che lo stesso risulta idoneo a garantire, da parte dell'esercente, il rispetto della periodicità di fatturazione senza comunque incidere irreparabilmente sui margini di redditività associati ai clienti finali, soprattutto domestici.
- 2.15 Esercenti la vendita ed Associazioni di categoria hanno recentemente rappresentato, a mezzo delle istanze poste a fondamento della deliberazione ARG/com 196/10, come in molte occasioni non sia imputabile all'esercente il mancato rispetto della periodicità di fatturazione. In particolare, sono stati ricordati i casi di mancata comunicazione dei dati tecnici da parte dei distributori, di mancato allineamento tra dati forniti dal nuovo cliente finale e dati comunicati dal distributore al momento dell'avvio della fornitura o di mancata comunicazione della lettura di *switching*. Nelle istanze presentate, gli operatori hanno inoltre evidenziato che la previsione di un indennizzo pari ad euro 30,00 per mancato rispetto della periodicità di fatturazione appare sproporzionato e penalizzante, anche in considerazione dei ridotti margini di redditività associati alle forniture domestiche.

- 2.16 Nelle istanze e segnalazioni di cui sopra, gli esercenti la vendita ed Associazioni di categoria hanno tra l'altro proposto:
- a. di eliminare la previsione dell'indennizzo automatico in caso di violazione della periodicità di fatturazione o quantomeno di escluderne l'applicabilità al settore elettrico;
 - b. in subordine, di sospendere l'applicazione dell'indennizzo automatico avviando, nel corso del 2011, un'attività di monitoraggio delle performance del sistema di fatturazione.
- 2.17 L'Autorità, nel riaffermare che la fatturazione è una attività tipica della vendita e che la definizione della periodicità è nella piena disponibilità del venditore che può, attraverso il contratto, proporre al proprio cliente quella che ritiene di poter rispettare con tutte le necessarie qualificazioni, ritiene tuttavia, analogamente al paragrafo precedente, che sia utile ampliare la serie dei quesiti in modo da raccogliere tutti i possibili ulteriori elementi da parte di tutti gli stakeholder.

Spunti per la consultazione

- Q.6** *Si condivide la proposta dell'Autorità di confermare il diritto all'indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione sia per i clienti finali domestici sia per i clienti finali non domestici, per quel che riguarda il settore del gas naturale, e di estendere lo stesso al settore elettrico per i medesimi clienti finali?*
- Q.7** *Quali possono essere le situazioni in cui il mancato rispetto della periodicità di fatturazione, come liberamente definito nel contratto di fornitura, non sia dipeso dall'esercente la vendita? Quali sono le clausole presenti nei contratti che tutelano i venditori di fronte a queste situazioni? Si condivide la proposta relativa all'importo dell'indennizzo automatico? Quale altro importo potrebbe essere ritenuto congruo al fine di tener conto dei diversi interessi degli esercenti la vendita e dei clienti finali?*

3. Le tempistiche di attuazione

- 3.1 Per quanto riguarda le tempistiche di attuazione, ed in considerazione dell'entrata in vigore, a partire dall'1 gennaio 2011, del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, l'Autorità ritiene che le previsioni proposte ed adottate in esito alla presente consultazione possano essere implementate a partire dal 1 luglio 2011.

Spunti per la consultazione

- Q.8** *Si condividono le proposte in tema di entrata in vigore?*