

Deliberazione 21 settembre 2011 – ARG/elt 125/11

Definizione delle modalità di identificazione del servizio di tutela a cui ha diritto ciascun cliente finale non domestico titolare di punti di prelievo connessi in bassa tensione

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 21 settembre 2011

Visti:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 245 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: DPR 245/00);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, di conversione con modifiche del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia (di seguito: legge n. 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 recante "Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE" (di seguito: decreto legislativo n. 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 27 giugno 2007, n. 156/07 e l'allegato Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità 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, approvato con la medesima deliberazione, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2007, n. 349/07 (di seguito: deliberazione n. 349/07);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 (di seguito: TIS);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2010, ARG/elt 33/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 33/10);

- il documento per la consultazione 30 giugno 2010, n. 19/10 recante “Adozione di nuove procedure per l’identificazione dei clienti finali non domestici aventi diritto al servizio di maggior tutela” (di seguito: DCO 19/10).

Considerato che:

- la legge n. 125/07 ha, tra l’altro, istituito il servizio di maggior tutela erogato ai clienti domestici e alle imprese connesse in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro che non scelgono un venditore nel mercato libero;
- la legge n. 125/07 ha previsto altresì che i clienti finali che abbiano autocertificato di non rientrare nel regime di maggior tutela e che non abbiano un venditore nel mercato libero siano compresi nel servizio di salvaguardia, erogato da soggetti selezionati tramite procedure di gara;
- le previsioni di cui alla legge n. 125/07 risultano confermate nel decreto legislativo n. 93/11;
- al momento dell’istituzione del servizio di maggior tutela, avvenuta l’1 luglio 2007, sono stati inclusi nel medesimo i clienti finali con tutti i punti di prelievo connessi in bassa tensione;
- in attuazione di quanto previsto dalla legge n. 125/07, il TIV ha definito le modalità di identificazione dei clienti che possono usufruire del servizio di maggior tutela, prevedendo che l’esercente la maggior tutela richieda ai clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione una dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 245/00 (di seguito: autocertificazione), anche attraverso l’utilizzo di un apposito modulo allegato al TIV;
- le procedure introdotte dal TIV prevedono che:
 - l’esercente la maggior tutela provveda a richiedere l’autocertificazione al momento della richiesta di attivazione del servizio da parte del cliente finale, oppure contestualmente alla comunicazione di cui al comma 4.6 del TIV, nel caso in cui l’impresa distributrice attivi il servizio di maggior tutela per clienti che risultano privi di un venditore nel mercato libero;
 - qualora entro 30 giorni il cliente non abbia reso l’autocertificazione, l’esercente la maggior tutela provveda, con la prima fattura utile, a reinviare il modulo di richiesta della medesima;
 - qualora trascorsi ulteriori 30 giorni il cliente non abbia ancora reso l’autocertificazione, l’esercente la maggior tutela gli comunichi, con la prima fattura utile, che egli sarà servito in maggior tutela, ma che, qualora in seguito a controlli da parte delle autorità preposte risultasse non avere titolo a tale servizio, sarà trasferito al servizio di salvaguardia e sarà tenuto a corrispondere la differenza, se positiva, tra le condizioni economiche del servizio di salvaguardia vigenti nell’ambito territoriale in cui il punto di prelievo è situato e le condizioni economiche di maggior tutela definite dall’Autorità;
 - qualora il cliente certifichi di non avere diritto alla maggior tutela, l’esercente la maggior tutela provveda a richiedere all’impresa

- distributrice l'attivazione del servizio di salvaguardia ai sensi dell'articolo 6 della deliberazione ARG/elt 42/08;
- per quanto attiene i clienti finali già serviti in maggior tutela al momento dell'istituzione del servizio, la richiesta di autocertificazione al cliente finale è stata operata mediante l'invio del modulo per l'autocertificazione unitamente ai documenti di fatturazione;
 - nell'ambito del mercato libero, la corretta identificazione del servizio di tutela a cui ha diritto ciascun cliente è funzionale a:
 - l'esatta attivazione da parte dell'impresa distributrice del servizio di maggior tutela o del servizio di salvaguardia nel caso in cui il cliente rimanga senza venditore;
 - l'applicazione, nell'ambito del servizio di dispacciamento, del corrispettivo a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione (di seguito: componente $DISP_{BT}$), applicato ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, e del corrispettivo di reintegrazione della salvaguardia transitoria applicato ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia;
 - con la deliberazione ARG/elt 33/10 è stato avviato un procedimento ai fini della definizione delle modalità di identificazione del servizio di tutela a cui ha diritto ciascun cliente finale, con riferimento a tutti i clienti finali titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione;
 - nelle more di tale disciplina:
 - ai fini dell'attivazione del servizio di tutela, la prassi corrente prevede che l'impresa distributrice includa nel servizio di maggior tutela i clienti finali non domestici che risultano privi di un venditore nel mercato libero e siano titolari di soli punti di prelievo connessi in bassa tensione e che solo successivamente l'esercente il servizio provveda alla richiesta di autocertificazione;
 - ai fini della fatturazione del servizio di dispacciamento, la relazione tecnica alla deliberazione n. 349/07 ha fornito alcuni chiarimenti in base ai quali il venditore del mercato libero può identificare il cliente finale servito; in particolare, la relazione tecnica prevede che i clienti finali in bassa tensione serviti sul mercato libero siano considerati come clienti aventi diritto alla maggior tutela, a meno che il venditore nel mercato libero non abbia immediata evidenza di situazioni per le quali tale diritto viene a mancare, ad esempio nel caso in cui il medesimo cliente finale abbia anche punti di prelievo connessi in media o alta tensione serviti dallo stesso venditore oppure il venditore sottoscriva un contratto con un cliente finale uscito dal servizio di salvaguardia;
 - con il DCO 19/10 l'Autorità ha proposto che:
 - l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti debba essere raccolta da ciascun esercente la vendita, intendendo con questo termine sia l'esercente la maggior tutela che il venditore del mercato libero, per i rispettivi clienti forniti;
 - la documentazione relativa all'attivazione della fornitura per i clienti non domestici nell'ambito del servizio di maggior tutela comprenda la richiesta di autocertificazione del possesso o meno dei requisiti per l'ammissione al servizio e specifichi che per i clienti finali sprovvisti di

tale autocertificazione l'esercente la maggior tutela applicherà un livello della componente $DISP_{BT}$ pari a zero;

- se entro 30 giorni il cliente non presenta l'autocertificazione, l'esercente sia tenuto a sollecitarne l'invio nella prima fattura utile;
- nel mercato libero, ciascun venditore sia tenuto ad accertare con riferimento a ciascun cliente finale non domestico connesso in bassa tensione che sottoscrive un contratto di vendita, il possesso dei requisiti per l'eventuale accesso al servizio di maggior tutela;
- con riferimento ai clienti finali per i quali non si ottenga l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, il venditore nel mercato libero non abbia titolo a ricevere da Terna la componente $DISP_{BT}$;
- ciascun esercente la vendita, entro 120 giorni dalla data di inizio della fornitura, sia tenuto a comunicare all'impresa distributrice l'esito della richiesta di autocertificazione;
- in sede di prima applicazione, l'esercente la maggior tutela comunichi con la prima fattura utile ai clienti finali serviti che risultano sprovvisti dell'autocertificazione il trattamento economico previsto relativo all'azzeramento della componente $DISP_{BT}$ e proceda ad applicare tale trattamento a partire dal secondo mese successivo alla data di emissione di detta fattura;
- gli esercenti la vendita comunichino all'impresa distributrice, entro 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento assunto in esito al DCO 19/10, l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti per l'eventuale ammissione al servizio di maggior tutela con riferimento ai clienti dai medesimi serviti;
- nel caso dei clienti serviti nel mercato libero, laddove il possesso dei requisiti non venga accertato, il venditore perda titolo a ricevere da Terna la componente $DISP_{BT}$;
- vi sia un obbligo di rinnovare ogni 36 mesi le informazioni relative alla sussistenza dei requisiti per l'ammissione al servizio di maggior tutela, fatta salva la possibilità di comunicare, anche prima di tale termine, la variazione delle informazioni precedentemente rilasciate dal cliente o accertate dal venditore che comportano il venir meno o, viceversa, l'ottenimento del diritto a beneficiare del servizio di maggior tutela, e che vi siano conseguenze analoghe a quanto previsto nel caso dei nuovi contratti in termini di mancato ottenimento della componente $DISP_{BT}$ in caso di omesso rinnovo dell'autocertificazione;
- in merito alla conservazione e messa a disposizione dell'informazione, gli esercenti la vendita comunichino all'impresa distributrice l'avvenuto o meno ottenimento dell'informazione circa il possesso dei requisiti, l'impresa distributrice sia tenuta a confermare all'esercente il ricevimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti e la medesima informazione venga archiviata, ai fini della condivisione della stessa in caso di switching del cliente;
- l'impresa distributrice sia tenuta ad indicare, tra i dati funzionali all'inizio della fornitura a seguito dello switching di un cliente, il periodo di validità della medesima informazione specificando la data del rilascio e il termine ultimo entro cui dovrà essere rinnovata;

- la possibilità che qualora un cliente dichiari o il venditore verifichi il possesso dei requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela per un periodo antecedente alla medesima dichiarazione o verifica, l'applicazione della componente DISP_{BT} possa avvenire retroattivamente;
- dalle risposte pervenute al DCO 19/10 è emerso un generale consenso circa l'esigenza di identificare i clienti aventi diritto al servizio di maggior tutela e al servizio di salvaguardia;
- dalle medesime risposte sono altresì emerse le seguenti criticità e osservazioni:
 - le proposte risultano particolarmente onerose e pertanto deve essere prevista la copertura dei costi ad esse connessi, nonché deve essere contemplato un opportuno intervallo di tempo per la loro implementazione, indicato dagli operatori tra i 6 e i 12 mesi;
 - alcuni operatori ritengono preferibile che la richiesta dell'autocertificazione al cliente finale avvenga all'atto della stipula del contratto senza che si attenda la trasmissione da parte dell'impresa distributrice dei dati funzionali all'inizio della fornitura a seguito dello switching; un solo operatore ritiene invece che tale informazione non debba essere richiesta al momento dello switching per evitare di appesantirne le procedure;
 - alcuni operatori ritengono che la mancata applicazione della componente DISP_{BT} in assenza di autocertificazione da parte del cliente finale abbia un potere scarsamente incentivante, dato il livello contenuto di tale componente rispetto alla spesa complessiva, e dichiara di preferire la regolazione attuale;
 - nell'ambito del servizio di maggior tutela alcuni operatori si dichiarano sfavorevoli al sollecito al cliente finale, mentre una associazione di operatori del settore ritiene che i 30 giorni proposti per poter procedere al sollecito siano insufficienti e rischiano di rendere la procedura eccessivamente onerosa;
 - alcuni operatori si dichiarano sfavorevoli alla proposta relativa all'obbligo di comunicare all'impresa distributrice l'esito della richiesta di autocertificazione al cliente finale, mentre altri operatori propongono procedure di comunicazione più flessibili;
 - nell'ambito del servizio di maggior tutela, alcuni esercenti il servizio dichiarano che, stante l'assenza di un esplicito obbligo di conservazione dell'informazione ricevuta dal cliente finale, le dichiarazioni ottenute al momento della richiesta effettuata in base a quanto previsto dall'articolo 22 del TIV non sono state archiviate e che, pertanto, per poter procedere all'azzeramento della componente DISP_{BT} nei casi di mancata autocertificazione, sarebbe necessario procedere a una nuova richiesta di autocertificazione presso i clienti finali serviti; in tal caso, qualora fosse comunque prevista la comunicazione dell'esito all'impresa distributrice, un operatore ritiene che i 120 giorni proposti nel DCO 19/10 siano insufficienti a permettere la gestione delle richieste;
 - la generalità dei soggetti propone la possibilità di operare un rinnovo periodico dell'informazione circa la sussistenza dei requisiti per l'ammissione alla maggior tutela attraverso una richiesta ciclica e di

massa ai clienti serviti senza che il vincolo del rinnovo ogni 36 mesi debba essere rispettato con riferimento al singolo cliente, sebbene un operatore e una associazione di operatori del settore ritengono che la responsabilità di comunicare eventuali variazioni spetti al cliente finale, l'associazione propone eventualmente una campagna di sensibilizzazione presso i clienti stessi;

- in relazione alla suddetta conservazione e alla messa a disposizione dell'informazione, alcuni operatori ritengono che la conferma da parte dell'impresa distributrice dell'informazione ricevuta dall'esercente la vendita sia superflua;
- ad eccezione di un solo operatore, le risposte pervenute sottolineano l'onerosità della proposta di applicazione retroattiva della componente DISP_{BT}, a cui, pertanto, gli operatori si dichiarano contrari.

Ritenuto che sia opportuno:

- tenuto conto di quanto emerso dalle risposte al DCO 19/10, prevedere procedure semplificate per l'identificazione del servizio di tutela a cui hanno diritto i clienti finali non domestici connessi in bassa tensione;
- disporre nell'ambito del servizio di maggior tutela la reiterazione del processo di richiesta dell'autocertificazione ai clienti finali serviti nei casi in cui, a valle della richiesta effettuata ai sensi del comma 22.1 del TIV, l'informazione ottenuta non sia stata archiviata, specificando altresì puntuali obblighi per la conservazione delle informazioni raccolte, anche in considerazione della necessità di garantire la suddetta conservazione dei dati che peraltro avrebbe dovuto già essere attuata da tutti gli esercenti la maggior tutela;
- prevedere che la reiterazione della richiesta di autocertificazione avvenga in linea con quanto attualmente disposto dal TIV, non introducendo tra l'altro alcuna differenziazione della componente DISP_{BT} applicata ai clienti finali connessi in bassa tensione in base all'avvenuta o meno consegna dell'autocertificazione;
- a tutela del cliente finale, confermare nei casi della suddetta reiterazione in capo all'esercente la maggior tutela l'obbligo di sollecitare l'invio dell'autocertificazione;
- specificare maggiormente le modalità di identificazione da parte dell'impresa distributrice del servizio di tutela che verrebbe attivato ai sensi del comma 4.3 del TIV nel caso in cui un cliente si trovasse senza un venditore nel mercato libero;
- nell'ambito del mercato libero, indicare i criteri per l'identificazione dei clienti finali aventi diritto al servizio di maggior tutela e al servizio di salvaguardia;
- prevedere che ciascun venditore del mercato libero comunichi all'impresa distributrice i casi in cui sia a conoscenza del fatto che il servizio di tutela di cui avrebbe diritto un cliente finale differisce da quanto comunicato dall'impresa distributrice ai sensi dell'articolo 8 della deliberazione ARG/elt 42/08;
- stabilire che l'impresa distributrice, in esito alla comunicazione di cui al precedente punto, provveda ad aggiornare l'informazione relativa al servizio di tutela a cui il cliente finale ha diritto.

DELIBERA

Articolo 1 ***Definizioni***

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni del TIV.

Articolo 2 ***Modalità di identificazione dei clienti finali non domestici in bassa tensione da parte dell'impresa distributrice***

- 2.1 L'impresa distributrice considera aventi diritto al servizio di salvaguardia i clienti finali titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3 lettere b) e c) del TIV per i quali ricorra una delle seguenti condizioni:
- a) il cliente finale è titolare anche di punti in media o alta tensione sulla rete dell'impresa distributrice;
 - b) il punto di prelievo del cliente finale è oggetto della comunicazione di cui al comma 15ter.2 del TIV;
 - c) il punto di prelievo del cliente finale è oggetto della comunicazione di cui al comma 6.1 della deliberazione ARG/elt 42/08.
- 2.2 L'impresa distributrice considera aventi diritto al servizio di maggior tutela i clienti finali titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3 lettere b) e c) del TIV che non risultano avere diritto al servizio di salvaguardia ai sensi del comma 2.1.
- 2.3 Ai fini dell'identificazione del servizio di tutela a cui ha diritto il cliente finale, l'impresa distributrice aggiorna l'informazione in suo possesso sulla base delle comunicazioni rese dall'utente del dispacciamento ai sensi dell'articolo 3.

Articolo 3 ***Modalità di identificazione dei clienti finali non domestici in bassa tensione da parte dell'utente del dispacciamento***

- 3.1 Ciascun utente del dispacciamento diverso da Acquirente unico, ai fini degli adempimenti previsti al comma 40.1 del TIS, considera quanto comunicato dall'impresa distributrice ai sensi della Tabella 1 della deliberazione ARG/elt 42/08.
- 3.2 Qualora ai sensi della Tabella 1 della deliberazione ARG/elt 42/08 l'impresa distributrice indichi come avente diritto al servizio di maggior tutela un punto di prelievo in bassa tensione nella titolarità di cliente finale che abbia anche punti di prelievo connessi in media o alta tensione serviti dallo stesso utente del dispacciamento e connessi alla rete di un'altra impresa distributrice, l'utente del dispacciamento:
- a) ai fini degli adempimenti di cui al comma 40.1 del TIS considera tale cliente come avente diritto alla salvaguardia;
 - b) entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di cui all'articolo 8 della deliberazione ARG/elt 42/08 informa l'impresa distributrice a cui il punto di prelievo in bassa tensione è connesso che esso risulta nella titolarità di un cliente avente diritto alla salvaguardia in quanto titolare

anche di punti di prelievo connessi in media o alta tensione serviti dallo stesso utente del dispacciamento e connessi alla rete di un'altra impresa distributrice.

3.3 In qualsiasi momento il cliente finale può attestare, in conformità al DPR 245/00, il possesso dei requisiti di legge per l'ammissione al servizio di maggior tutela o di salvaguardia. Entro 5 giorni lavorativi dall'attestazione del cliente, l'utente del dispacciamento ne comunica l'esito all'impresa distributrice.

Articolo 4 *Modifiche al TIV*

4.1 Il TIV è modificato nei termini di seguito indicati:

- a. all'articolo 4bis è aggiunto il seguente comma 4bis.4:
"4bis.4 L'esercente la maggior tutela archivia le dichiarazioni sostitutive ricevute dai clienti finali.";
- b. il comma 22.2 è sostituito dal seguente comma:
"22.2 Nel caso in cui l'informazione ottenuta a valle della richiesta effettuata ai sensi del comma 22.1 non sia stata archiviata, a partire dall'1 gennaio 2012 l'esercente la maggior tutela reitera la richiesta di dichiarazione sostitutiva secondo le modalità indicate al comma 22.1 e procede alla loro archiviazione ai sensi del comma 4bis.4.";
- c. dopo il comma 22.2 è aggiunto il seguente comma:
"22.3 Qualora entro 30 (trenta) giorni dall'invio della richiesta di dichiarazione sostitutiva l'esercente la maggior tutela non abbia ricevuto alcuna risposta da parte del cliente finale, si applicano le disposizioni di cui ai commi 4bis.2 e 4bis.3.".

Articolo 5 *Modifiche alla deliberazione ARG/elt 42/08*

5.1 La tabella 1 della deliberazione ARG/elt 42/08 è sostituita dalla seguente:

Tabella 1: dati funzionali all'inizio della fornitura a seguito di *switching*

a) POD
b) data di inizio fornitura
c) tensione di alimentazione
d) potenza disponibile
e) potenza impegnata
f) costante K di trasformazione per presenza trasformatore di corrente
g) codice della tariffa obbligatoria per il servizio di distribuzione
h) il servizio di tutela che verrebbe attivato ai sensi del comma 4.3 del TIV nel caso in cui un cliente finale si trovasse senza un venditore sul mercato libero (maggior tutela o salvaguardia) determinato ai sensi della deliberazione 21 settembre 2011, ARG/elt 125/11.
i) presenza o meno di prestazioni richieste e non ancora concluse alla data di messa a disposizione dell'informazione

Articolo 6
Disposizioni finali

- 6.1 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità (www.autorita.energia.it).
- 6.2 Il TIV e la deliberazione ARG/elt 42/08 sono pubblicate sul sito *internet* dell'Autorità (www.autorita.energia.it) con le modifiche e integrazioni di cui al presente provvedimento.

21 settembre 2011

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni