

Delibera n. 272/07

DISPOSIZIONI URGENTI PER GLI ESERCENTI IL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA E L'ATTIVITÀ DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO E CHIARIMENTI IN MERITO ALL'APPLICABILITÀ DEL DIRITTO FISSO DI CUI AL DECRETO DEL MINISTRO DELL'INDUSTRIA, DEL COMMERCIO E DELL'ARTIGIANATO 19 LUGLIO 1996

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 26 ottobre 2007

Visti:

- la direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (di seguito: decreto legislativo n. 79/99);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239 (di seguito: [legge n. 239/04](#));
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: [legge n. 125/07](#));
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- il Decreto del Ministro dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato 19 luglio 1996 come modificato dalla deliberazione dell'Autorità 13 settembre 2000, [n. 170/00](#) (di seguito: deliberazione n. 170/00);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 e disposizioni in materia di contributi di allacciamento e diritti fissi, approvato con deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, [n. 5/04](#) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, [n. 273/05](#);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2006, [n. 105/06](#) (di seguito: deliberazione n. 105/06);
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, [n. 208/06](#) (di seguito: delibera 208/06);
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2006, [n. 152/06](#);
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, [n. 292/06](#), per come integrata e modificata dalla deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 235/07 (di seguito: delibera n. 292/06);
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2007, [n. 135/07](#);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, [n. 139/07](#) (di seguito: deliberazione n. 139/07);
- la deliberazione dell'Autorità 22 giugno 2007, [n. 140/07](#) (di seguito: deliberazione n. 140/07);

- la deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07 (di seguito: deliberazione n. 156/07);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, approvato con deliberazione n. 156/07 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 27 settembre 2007, n. 237/07 (di seguito: deliberazione n. 237/07);
- il documento per la consultazione 2 agosto 2007, Atto n. 34/07, in materia di tariffe per l’erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo 2008-2010.

Considerato che:

- l’articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 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;
- l’articolo 2, comma 12, lettera l), della legge n. 481/95 assegna all’Autorità la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza dello svolgimento dei servizi dalla stessa regolati al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi e finali;
- la legge n. 239/04, modificando il comma 7 dell’articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99, ha previsto che:
 - a. i soggetti titolari di concessioni di distribuzione possono costituire una o più società per azioni, di cui mantengono il controllo e a cui trasferiscono i beni e i rapporti in essere, le attività e le passività relativi alla distribuzione di energia elettrica e alla vendita ai clienti vincolati;
 - b. l’Autorità provvede ad emanare i criteri per le opportune modalità di separazione gestionale e amministrativa delle attività esercitate dalle predette società;
- l’articolo 1, comma 2 della legge n. 125/07 prevede che l’erogazione del servizio per i clienti finali domestici e le piccole imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro non riforniti di energia elettrica sul mercato libero è garantita dall’impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita; le imprese di distribuzione le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali, che svolgano alla data del 30 giugno 2007 l’attività di vendita di energia elettrica in forma integrata, sono tenute a costituire una o più apposite società per azioni a cui trasferiscono i beni e i rapporti, le attività e le passività relativi all’attività di vendita;
- sono pervenute agli uffici dell’Autorità ed al numero verde 800.166.654 del Servizio di informazione sulla liberalizzazione dei mercati dell’elettricità e del gas, promosso dall’Autorità con la deliberazione n. 140/07 e gestito dall’Acquirente Unico, numerose segnalazioni di associazioni di consumatori e di singoli consumatori che lamentavano:
 - a. di aver contattato il call center di alcuni distributori e società di vendita di energia elettrica esercenti il servizio di maggior tutela per richiedere

l'applicazione dei prezzi biorari fissati dall'Autorità per i clienti in maggior tutela e che era stato loro risposto di non essere in grado di soddisfare tale richiesta; in aggiunta a ciò, in alcuni casi di essere stati impropriamente indirizzati ai call center della società di vendita di energia elettrica, appartenente al medesimo gruppo societario della società contattata, operante nel mercato libero;

- b. nel caso di clienti finali che avevano optato prima del 1° luglio 2007 per le tariffe biorarie, di aver ricevuto immediatamente dopo il 1° ottobre 2007 da parte di società di vendita di energia elettrica operanti del mercato libero una offerta di tipo biorario e solo successivamente di aver ricevuto la comunicazione, da parte dell'impresa di distribuzione appartenente al medesimo gruppo societario, della possibilità di aderire nuovamente ai prezzi biorari per la maggior tutela; di essere stati pertanto indotti a ritenere, erroneamente, che l'offerta ricevuta fosse per il servizio di maggior tutela, sottoscrivendo il relativo contratto (o proposta contrattuale);
- c. che i punti di contatto dedicati alla clientela diffusi sul territorio offrono in modo non separato i servizi ai clienti del servizio di maggior tutela ed ai clienti del mercato libero e che, laddove è stata costituita una società di vendita di energia elettrica ai sensi del decreto legislativo n. 79/99, come modificato dalla legge n. 239/04, il call center, il cui recapito è riportato in bolletta, fornisce in modo indifferenziato risposte sia per il servizio di maggior tutela che per il mercato libero;
- d. che alcuni operatori addetti ai rapporti commerciali hanno comunicato ai clienti che il rientro nel servizio di maggior tutela comportava la corresponsione di un diritto fisso pari a 46,53 euro;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica approvato dall'Autorità con la deliberazione n. 105/06 fissa tra l'altro le regole generali di correttezza da osservare nella promozione delle offerte commerciali ed individua gli elementi minimi essenziali delle comunicazioni a scopo commerciale nonché i principi generali per evitare comportamenti scorretti nelle attività di promozione presso i clienti finali;
- il TIV stabilisce:
 - a. al comma 19.1 che “le imprese distributrici sono tenute a predisporre un programma per la modifica dei parametri dei misuratori al fine di pervenire alla piena applicazione dello stesso, entro la fine del mese di ottobre 2007, che consenta, ove compatibile con le caratteristiche dei medesimi misuratori, la rilevazione dell'energia elettrica prelevata separatamente per le fasce orarie F1, F2 e F3 nei punti di prelievo”;
 - b. al comma 19.4 che la riprogrammazione dei misuratori di cui sopra deve essere effettuata dando priorità ai clienti ex vincolati biorari;
- con la deliberazione n. 237/07 l'Autorità ha ritenuto opportuno modificare il TIV al fine di introdurre, a partire dal 1° ottobre 2007, condizioni economiche per il servizio di maggior tutela basate su prezzi differenziati tra le ore appartenenti alla fascia F1 e le ore appartenenti alle fasce orarie F2 ed F3 (di seguito prezzi biorari per la maggior tutela) da applicare ai clienti ex vincolati biorari ed ai clienti che lo richiedessero ai sensi del comma 19.5 del TIV;
- con la medesima deliberazione l'Autorità ha ritenuto opportuno che gli esercenti il servizio di maggior tutela procedessero con la massima tempestività ad informare i clienti finali del servizio di maggior tutela, con particolare riferimento ai clienti ex vincolati biorari, della possibilità di aderire ai prezzi biorari per la maggior tutela a partire dal mese di ottobre 2007; e che i medesimi esercenti procedessero con la

- massima tempestività all'applicazione dei prezzi biorari per la maggior tutela ai clienti che ne avessero fatto richiesta;
- la deliberazione n. 292/06, come successivamente modificata ed integrata dalla deliberazione n. 235/07, stabilisce un piano di installazione dei misuratori elettronici e della loro messa in servizio;
 - il capitolo I, titolo IV, del decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 luglio 1996, come modificato dalla deliberazione n. 170/00 prevede che per le modifiche contrattuali, subentri e volture derivanti da richieste degli utenti che non comportino aumenti della potenza massima a disposizione è dovuto all'impresa fornitrice un diritto fisso; il diritto fisso non è dovuto dai clienti del mercato vincolato agli esercenti per modifiche contrattuali che, non comportando variazioni della potenza massima a disposizione, riguardino per una data tipologia di utenza cambiamenti da tariffa ad opzione tariffaria ovvero cambiamenti di opzione tariffaria;
 - fermo restando che i costi derivanti dagli adempimenti amministrativi in capo ai soggetti interessati connessi alle operazioni di cambio fornitore, richiederanno un opportuno riconoscimento, la stipula da parte dei clienti finali, di nuovi contratti con i quali attuano il passaggio dal servizio di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero e viceversa non rientra nelle fattispecie per cui è prevista la corresponsione del diritto fisso; il diritto fisso, qualora applicato, costituisce un ostacolo alla concorrenza limitando le possibilità di scegliere e pregiudicando la facoltà, già riconosciuta ai clienti aventi diritto alla maggior tutela o alla salvaguardia, di rientrare nei servizi di maggior tutela o di salvaguardia;
 - nel documento per la consultazione 2 agosto 2007, Atto n. 34/07, al paragrafo 31.28, l'Autorità ha espresso quale proprio orientamento quello di continuare ad escludere esplicitamente dall'ambito di applicazione dei diritti fissi il cambio di fornitore e il ritorno al servizio di maggior tutela (o salvaguardia), quanto meno per un'operazione all'anno;
 - in relazione a tale orientamento la consultazione ha evidenziato posizioni differenziate tra diversi portatori di interesse, ferma restando la richiesta da parte delle imprese di distribuzione che erogano il servizio, di vedersi garantita la copertura dei costi sottostanti;
 - il principale distributore ha evidenziato difficoltà di implementazione dell'ipotesi posta in consultazione circa l'esenzione dal diritto fisso per un numero limitato di cambi fornitore per ciascun anno solare.

Ritenuto che:

- a fronte delle segnalazioni pervenute agli uffici dell'Autorità sia urgente emanare disposizioni a tutela dei clienti finali al fine di assicurare una scelta consapevole attraverso informazioni corrette e chiare circa le modalità di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica, comprese le condizioni economiche o i prezzi di offerta sia da parte dei soggetti esercenti il servizio di maggior tutela che da parte delle società di vendita ai clienti del mercato libero;
- qualora un unico soggetto svolga in forma integrata i servizi di maggior tutela e di vendita ai clienti del mercato libero, sia necessario stabilire che i punti di contatto con la clientela (call center, sportelli fisici dedicati, siti) consentano di separare le funzioni dedicate al servizio di maggior tutela da quelle riservate al mercato libero in modo tale che siano immediatamente identificabili dal cliente;
- qualora nei contratti, nei documenti di fatturazione, nella comunicazione e nella corrispondenza con i clienti finali, sia del mercato libero che del servizio di maggior

- tutela, venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell'attività, occorra riportare, nella immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento o la informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero;
- agli esercenti il servizio di maggior tutela sia fatto divieto di promuovere in qualsiasi forma le attività delle eventuali società appartenenti al medesimo gruppo societario operanti sul mercato libero;
 - con riferimento agli obblighi posti in capo agli esercenti il servizio di maggior tutela dalla deliberazione n. 237/07 sia necessario che:
 - a. gli esercenti il servizio di maggior tutela che alla data del 30 giugno 2007 offrivano già opzioni biorarie e che sono tenuti a dar corso alle richieste dei clienti raccolte entro il 31 ottobre a far data dal 1° ottobre 2007, debbano essersi posti nella condizione di accettare le richieste dei clienti a partire dal mese di ottobre 2007;
 - b. gli esercenti il servizio di maggior tutela che hanno già installato misuratori elettronici ma che non li hanno ancora messi in servizio diano informazioni ai clienti che lo richiedessero relativamente ai tempi previsti per la messa in servizio e quindi per l'accettazione della richiesta di applicazione dei prezzi biorari per la maggior tutela;
 - c. gli esercenti la maggior tutela che forniscono anche energia elettrica per il mercato libero e che hanno predisposto offerte biorarie per il mercato libero debbano dare eguale evidenza sui loro siti internet e nelle informazioni fornite ai clienti, sia agli sportelli che al call center, ai prezzi biorari per la maggior tutela ed alle proposte per il mercato libero;
 - al fine di promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia del consumatore e consentirgli di fare una scelta consapevole, sia necessario avviare un monitoraggio delle risposte fornite dai punti di contatto con la clientela, con particolare riferimento ai call center degli esercenti la maggior tutela, alle richieste di chiarimenti ed informazioni dei clienti sulle condizioni di fornitura o sui prezzi biorari;
 - il monitoraggio di cui al precedente alinea possa essere svolto anche, ove ritenuto opportuno, con la collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza;
 - sia necessario confermare che il diritto fisso previsto dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 luglio 1996 per subentri e voltore che non comportino l'aumento di potenza disponibile e per altre modifiche contrattuali non debba essere applicato nei casi di passaggio al mercato libero, cambio di fornitore sempre nel mercato libero e rientro del cliente finale nel servizio di maggior tutela o nel servizio di salvaguardia

DELIBERA

1. di approvare le seguenti disposizioni urgenti per gli esercenti il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero:

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini della presente direttiva si adottano, in quanto compatibili, le definizioni di cui al 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 (Allegato A alla deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07) come successivamente integrato e modificato (di seguito: TIV) e le seguenti definizioni:

- a. “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b. “albero fonico o IVR” è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- c. “marchio” è il segno o l’insieme di segni suscettibili di essere rappresentati graficamente, compreso il logo, atti ad identificare i servizi dell’impresa o del gruppo societario, ancorché non siano stati oggetto di registrazione;
- d. “servizio telefonico commerciale” è il servizio telefonico che permette al cliente finale di mettersi in contatto con il proprio venditore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali e inoltro di reclami; per ogni servizio telefonico commerciale possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico commerciale può essere dotato di albero fonico o IVR;
- e. “legge n. 125/07” è la legge 3 agosto 2007, n. 125 “Conversione in legge, con modificazioni, 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”.

Articolo 2

Adempimenti delle imprese che svolgono il servizio di maggior tutela

2.1 Gli esercenti il servizio di maggior tutela che svolgono in maniera integrata, anche transitoriamente, sia il servizio di maggior tutela sia l’attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero sono tenuti ad attivare le necessarie misure per garantire la massima trasparenza nei rapporti con i clienti finali, secondo quanto di seguito indicato:

- f. per quanto riguarda il servizio telefonico commerciale fatti salvi gli obblighi di cui alla deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07:
 - i. qualora il servizio telefonico commerciale sia unico (un solo numero), esso deve prevedere, al primo livello dell’albero fonico, un’opzione esplicita che consenta di scegliere tra servizio di maggior tutela e attività di vendita ai clienti del mercato libero;
 - ii. qualora il servizio telefonico commerciale non sia dotato di albero fonico, ma consenta un contatto diretto con l’operatore, esso deve prevedere un messaggio iniziale che chiarisca la possibilità di ottenere informazioni o presentare reclami sia per il servizio di maggior tutela che per l’attività di vendita ai clienti del mercato libero;
 - iii. qualora il servizio telefonico commerciale non sia unico, ma vi sia un numero dedicato al servizio di maggior tutela e un numero dedicato alla vendita ai clienti del mercato libero, il messaggio iniziale deve chiarire il servizio o l’attività per cui vengono fornite informazioni;
- g. per quanto riguarda i moduli e la documentazione contrattuale essi devono riportare in testa ad ogni pagina, con pari evidenza del marchio identificativo

dell'impresa e/o del gruppo societario di appartenenza, il servizio o l'attività a cui si riferiscono;

- h. per quanto riguarda le bollette esse devono riportare con pari evidenza del marchio identificativo dell'impresa e/o del gruppo societario di appartenenza, il servizio o l'attività a cui si riferiscono;
- i. per quanto riguarda i siti internet e gli sportelli fisici diffusi sul territorio, sia gestiti direttamente sia affidati in concessione o in franchising a terzi, essi devono consentire al cliente che vi acceda di ottenere informazioni e servizi sia per il servizio di maggior tutela sia per l'attività di vendita ai clienti del mercato libero, con la massima trasparenza e senza discriminazioni;
- j. per quanto riguarda i contratti di vendita sottoscritti da clienti finali alimentati in bassa tensione presso gli sportelli fisici, essi devono riportare l'indicazione del punto vendita e la sigla dell'operatore che ha concluso il contratto.

Articolo 3

Adempimenti per le società appartenenti a gruppi societari

3.1 Gli esercenti il servizio di maggior tutela, facenti parte di gruppi societari in cui sono state separate le società che svolgono l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero da quelle che svolgono il servizio di maggior tutela, non possono dare informazioni o attivare promozioni riguardanti le offerte commerciali delle società appartenenti al medesimo gruppo societario operanti nella vendita al mercato libero;

3.2 Le società di vendita ai clienti del mercato libero appartenenti a gruppi societari nei quali è presente una società che svolge il servizio di maggior tutela, che utilizzino nella comunicazione e nei rapporti con i clienti il marchio del gruppo in maniera predominante rispetto all'identificativo della singola società sono tenute ad attivare le misure previste dalle lettere b), c) e, per quanto applicabili, dalle lettere a), d) ed e) dell'articolo 2, comma 1.

Articolo 4

Informazioni sui prezzi biorari

4.1 Gli esercenti il servizio di maggior tutela forniscono ai clienti che lo richiedano e presso i quali siano stati installati misuratori elettronici non ancora abilitati alla telelettura, informazioni, attraverso i punti di contatto telefonici o fisici, sui tempi previsti per l'abilitazione alla telelettura di tali misuratori e quindi per l'accettazione della richiesta di applicazione dei prezzi biorari fissati con la deliberazione n. 237/07.

Articolo 5

Entrata in vigore e norma transitoria

5.1 Le prescrizioni di cui all'articolo 2, comma 1, entrano in vigore:

- k. per quanto previsto alle lettere a), punti ii. e iii., e d) dal 1° novembre 2007;
- l. per quanto previsto alla lettera a), punto i., dal 1° dicembre 2007;
- m. per quanto previsto alle lettere b), c) ed e) dal 1° gennaio 2008.

5.2 Le prescrizioni di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), punto ii., si applicano transitoriamente agli esercenti di cui al medesimo articolo che dispongono di un servizio telefonico commerciale unico (un solo numero) nel periodo compreso tra il 1° novembre 2007 e la data di attuazione di quanto previsto all'articolo 2, comma 1, lettera a), punto i.;

2. di confermare che il diritto fisso di cui al Decreto del Ministro dell'Industria, del Commercio e dell'artigianato 19 luglio 1996, come modificato ed integrato dalla deliberazione 13 settembre 2000, n. 170/00 non si applica nei casi di passaggio al mercato libero e/o di cambio di fornitore e/o di rientro del cliente finale nel servizio di maggior tutela o nel servizio di salvaguardia;
3. di verificare, ove ritenuto opportuno, anche con la collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza che:
 - a. gli esercenti il servizio di maggior tutela titolari degli obblighi di cui ai punti 2, 3 e 4 della deliberazione 27 settembre 2007, n. 237/07 si siano posti nella condizione di accettare le richieste avanzate dai clienti già a partire dal mese di ottobre 2007, anche al fine di attribuire ai medesimi clienti a partire dal 1° ottobre dello stesso mese le condizioni previste dal punto 4 della citata deliberazione;
 - b. gli esercenti il servizio di maggior tutela e/o l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero attuino quanto previsto dalla presente deliberazione.
4. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di Finanza a valere sull'impegno di spesa n. 297 del 6 dicembre 2005;
5. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio e al Direttore della Direzione Vigilanza e Controllo dell'Autorità per le azioni a seguire;
6. di pubblicare la presente deliberazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it), affinché entri in vigore dal giorno successivo a quello della sua prima pubblicazione.