

Atto n. 35/07

Orientamenti per la regolazione del servizio di dispacciamento, dei servizi di trasmissione, distribuzione di energia elettrica e misura e dei servizi di vendita nei casi di criticità di esecuzione dei contratti di fornitura

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica*

2 agosto 2007

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) n. 171/07, per la formazione di provvedimenti in materia di modalità e condizioni per la sostituzione del venditore di energia elettrica ai clienti finali (switching), anche nei casi di criticità di esecuzione dei contratti di fornitura. La presente consultazione intende formulare orientamenti in tema di regolazione del servizio di dispacciamento, dei servizi di trasmissione, distribuzione di energia elettrica e misura e dei servizi di vendita nelle situazioni in cui una delle controparti del contratto di vendita (venditore o cliente finale) non dovesse adempiere alle proprie obbligazioni assunte nel medesimo contratto. Si tratta di prevedere la regolazione necessaria per far sì che i rapporti giuridici tra venditore, cliente finale e, soprattutto, soggetti esercenti i servizi possano essere risolti in maniera ordinata e certa ed eventualmente sostituiti da altrettanti rapporti giuridici che implementano la nuova fornitura di energia elettrica.

Gli orientamenti illustrati nel presente documento per la consultazione hanno l'obiettivo di superare gli elementi di criticità derivanti dall'attuale assetto normativo. In particolare, l'Autorità intende definire una normativa chiara e uniforme in tema di mancato pagamento degli importi dovuti da parte del cliente finale (morosità), indipendentemente dal venditore da cui è fornito, e prevedere modalità specifiche di switching nelle situazioni in cui il cliente finale si trovi sprovvisto dei contratti di dispacciamento e trasporto per cause indipendenti dalla propria volontà e riconducibili a inadempimenti del preesistente venditore nei confronti di Terna o dell'impresa distributrice.

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

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro il 21 settembre 2007.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati
Unità Mercati Retail
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.336/387
fax 02.655.65.222
e-mail: mercati@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

1	Introduzione	4
2	Contesto normativo	5
2.1	Settore elettrico	5
2.1.1	<i>Morosità del cliente finale</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Inadempimenti del venditore/mandatario</i>	<i>7</i>
2.2	Settore gas	7
3	Orientamenti.....	8
3.1	Premessa.....	8
3.2	Morosità dei clienti finali esclusi i clienti non disalimentabili	8
3.2.1	<i>Obblighi del venditore ai fini della richiesta di sospensione della fornitura</i>	<i>8</i>
3.2.2	<i>Tempi e modalità di sospensione della fornitura.....</i>	<i>10</i>
3.2.3	<i>Durata della sospensione della fornitura e procedure di riattivazione.....</i>	<i>11</i>
3.3	Morosità dei clienti non disalimentabili.....	11
3.3.1	<i>Identificazione dei clienti non disalimentabili</i>	<i>11</i>
3.3.2	<i>Variazione dei contratti di dispacciamento e trasporto.....</i>	<i>12</i>
3.3.3	<i>Procedure di recupero dei pagamenti insoluti relativi ai clienti non disalimentabili</i>	<i>13</i>
3.4	Albo dei clienti non disalimentabili dei clienti finali.....	13
3.5	Oneri relativi alla morosità dei clienti finali	14
3.6	Inadempimenti del venditore	14

1 Introduzione

Il presente documento per la consultazione illustra le misure che l'Autorità intende adottare in tema di regolazione del servizio di dispacciamento e dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura (di seguito: trasporto) nonché dei servizi di vendita a seguito di criticità di esecuzione dei contratti di vendita, analizzando in particolare le seguenti due situazioni: da un lato, le situazioni di sofferenza contrattuale generate da parte del cliente finale e che seguono al mancato pagamento degli importi dovuti per l'attività svolta dal venditore in base al contratto sottoscritto (morosità del cliente finale) e, dall'altro, gli inadempimenti del venditore nei confronti dell'esercente il servizio di dispacciamento e degli esercenti il servizio di trasporto (inadempimenti del venditore). L'Autorità ritiene infatti necessario definire in modo chiaro e trasparente, nelle due fattispecie sopra menzionate, i diritti e gli obblighi dei soggetti coinvolti, anche alla luce dell'evoluzione dell'assetto che ha interessato l'attività di vendita al dettaglio a seguito della completa liberalizzazione e tenendo conto delle criticità che le attuali previsioni in tema di morosità del cliente finale e di inadempimenti del venditore possono comportare. In particolare nel presente documento per la consultazione vengono indicati:

- a) gli obblighi dell'impresa distributrice e del venditore, le modalità di comunicazione al cliente finale nonché i tempi e le modalità con cui è possibile pervenire alla sospensione della fornitura dell'energia elettrica nei confronti del cliente moroso, nell'ambito della regolazione della morosità del cliente finale;
- b) gli obblighi di comunicazione al cliente finale servito dal venditore inadempiente e le modifiche alle tempistiche relative allo *switching*, nell'ambito della regolazione degli inadempimenti del venditore.

Nel definire le proposte di regolazione dei servizi nelle situazioni di morosità del cliente finale o di inadempimenti del venditore l'Autorità intende perseguire gli obiettivi di:

- a) garantire un uguale trattamento dei clienti finali che si trovano in situazioni di morosità, tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei medesimi clienti;
- b) assicurare la coerenza tra la regolazione di questi aspetti e le recenti evoluzioni che hanno interessato l'assetto della vendita di energia elettrica al dettaglio;
- c) rafforzare le tutele previste a favore del cliente finale in caso di inadempimenti del venditore.

L'obiettivo di cui alla lettera a) ha la finalità di diminuire il rischio creditizio sistematico dell'attività di vendita. L'assenza di una disciplina organica relativa alle modalità di regolazione dei servizi in caso di morosità del cliente finale o per inadempimenti del venditore può infatti generare forti elementi distorsivi della concorrenza nella vendita di energia elettrica e in particolare nel processo di sostituzione del venditore. In particolare, la possibilità per i clienti morosi di accedere ai regimi di tutela previsti dal decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73/07 anche in caso di mancato pagamento dei debiti pregressi comporta un aumento dei prezzi di vendita che caratterizzano non solo le offerte sul mercato libero ma anche quelli dei regimi di tutela (maggiore tutela e salvaguardia). A tal fine, nel presente documento per la consultazione vengono delineati strumenti volti, da un lato, a definire a favore del venditore misure di tutela del proprio credito a cui il medesimo possa ricorrere nel momento in cui il cliente risulti moroso e, dall'altro, a garantire la massima trasparenza al venditore.

L'obiettivo di cui alla lettera b) è quello di formulare una regolazione della morosità del cliente finale coerente con le recenti evoluzioni che hanno interessato l'assetto della vendita al dettaglio. L'evoluzione dell'assetto della vendita al dettaglio dell'energia elettrica ha infatti comportato un cambiamento delle funzioni svolte dai soggetti che operano nel settore elettrico. Rispetto al regime precedente, in particolare, si ha una separazione tra le attività svolte dall'impresa distributrice, che continua ad erogare il servizio di trasporto con riferimento ai punti di prelievo connessi alla propria rete e che rimane il soggetto titolato a sospendere fisicamente l'alimentazione elettrica e quindi tutti

i servizi afferenti del punto di prelievo (sospensione della fornitura), e il venditore che sottoscrive con il cliente finale il contratto per la vendita di energia elettrica. Per tale ragione, nel presente documento per la consultazione vengono delineati gli obblighi, le modalità e le tempistiche di comunicazione tra il venditore e l'impresa distributrice.

L'obiettivo di cui alla lettera c) è quello di rafforzare le tutele previste a favore del cliente finale in caso di inadempimenti del venditore. Nei casi in cui il venditore viene meno agli obblighi stabiliti nei contratti per il servizio di dispacciamento e per il servizio di trasporto si potrebbe infatti verificare la situazione in cui il cliente finale si trovi improvvisamente senza un venditore sul mercato libero e debba accedere ai regimi di tutela previsti dal decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73/07. In queste situazioni risulta quindi necessario:

- a) prevedere la possibilità che i clienti finali interessati da una situazione di sofferenza dei pagamenti o di inadempimenti da parte del venditore siano tempestivamente messi a conoscenza delle conseguenze che tali inadempimenti possono comportare,
- b) assicurare la continuità della fornitura al cliente finale, anche attraverso una modifica delle tempistiche dello *switching*.

Nel seguito del documento, dopo avere brevemente illustrato l'attuale assetto normativo (capitolo 2), vengono consultati gli orientamenti dell'Autorità in tema di regolazione della morosità del cliente finale e degli inadempimenti del venditore (capitolo 3).

In particolare, nel capitolo 2 viene indicato l'attuale assetto normativo considerando, da un lato, le attuali previsioni in tema di regolazione della morosità del cliente finale e dall'altro quelle relative agli inadempimenti del venditore. Con riferimento alla morosità del cliente finale, la normativa viene riportata distinguendo i clienti serviti nel mercato libero e quelli serviti nei regimi di tutela e indicando quali sono le attuali previsioni per i clienti per i quali, date particolari caratteristiche, non si può procedere alla sospensione della fornitura (clienti non disalimentabili per motivi commerciali). Infine, nel medesimo capitolo viene riportato, ai soli fini illustrativi, l'attuale assetto normativo della regolazione della morosità dei clienti finali nel settore gas.

Nel capitolo 3 vengono riportate le proposte di regolazione che l'Autorità intende adottare. Analogamente al precedente capitolo, le soluzioni proposte si articolano distinguendo, da un lato, i casi di morosità del cliente finale e dall'altro le situazioni di inadempienza del venditore. Le proposte prevedono, con riferimento alla morosità del cliente finale, una regolazione unica per tutti i clienti indipendentemente dal mercato in cui ciascun cliente risulta essere servito ma vengono invece definite delle regole specifiche per i clienti non disalimentabili.

2 Contesto normativo

2.1 Settore elettrico

2.1.1 Morosità del cliente finale

Cliente finale servito nel mercato libero

Nei contratti di vendita di energia elettrica sul mercato libero tipicamente è previsto che il cliente finale conferisca al venditore, controparte del contratto, mandato affinché quest'ultimo perfezioni tutti gli atti necessari per la somministrazione di energia elettrica al cliente medesimo. Tali atti riguardano tra l'altro gli adempimenti che il titolare di un punto di prelievo è tenuto ad ottemperare per poter effettivamente prelevare energia elettrica dalle reti con obbligo di connessione di terzi e che, in particolare, ai sensi dell'attuale normativa, prevedono la conclusione, direttamente o tramite terzi, del contratto per il servizio di dispacciamento e del contratto per il servizio di trasporto. Nel mandato unico e senza rappresentanza, previsto dalla deliberazione dell'Autorità n. 111/06, il venditore, in qualità di mandatario del cliente, è il soggetto obbligato nei confronti di Terna e dell'impresa distributrice per quanto attiene agli adempimenti relativi, rispettivamente, al servizio di dispacciamento e al servizio di trasporto.

La morosità del cliente finale nei confronti del proprio venditore si traduce di fatto anche nel mancato pagamento degli oneri di dispacciamento e di trasporto a cui il cliente stesso è tenuto in base al contratto. In tal caso il venditore/mandatario può tutelarsi risolvendo il contratto di vendita con il cliente finale (e conseguentemente anche il contratto di dispacciamento e il contratto di trasporto sottoscritti in qualità di mandatario).

La risoluzione del contratto di vendita, tuttavia, non conduce alla sospensione della fornitura di energia elettrica al cliente finale il quale può continuare a prelevare l'energia elettrica dalla rete attraverso la sottoscrizione di un nuovo contratto con un altro venditore o rientrando nei regimi di tutela previsti dal decreto decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73/07.

La possibilità di sospendere la fornitura di energia elettrica del cliente moroso, riconducibile all'eccezione di inadempimento di cui all'articolo 1460 del Codice Civile, ed impedirne il passaggio ad un nuovo venditore non è quindi ad oggi regolata come misura cautelativa a favore del venditore. Nell'attuale normativa, la sospensione della fornitura di energia elettrica al cliente è infatti esclusivamente prevista, ai sensi dell'art. 4 della deliberazione n. 111/06, nei casi in cui il medesimo risulti sprovvisto dei contratti di dispacciamento e di trasporto.

Clienti in maggior tutela e clienti in salvaguardia

La completa liberalizzazione della domanda e la recente evoluzione della normativa ha introdotto rilevanti innovazioni nel disegno della vendita di energia elettrica al dettaglio introducendo i regimi di tutela previsti dal decreto decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73/07, così come definiti nel TIV¹. In particolare, il nuovo assetto della vendita prevede:

- 1) un servizio di vendita volto a garantire la fornitura a qualità e prezzi ragionevoli (di seguito: servizio di maggior tutela) per i clienti domestici e per le piccole imprese² connesse unicamente in bassa tensione;
- 2) un servizio di vendita volto ad assicurare la continuità della fornitura per gli altri clienti finali non aventi diritto al servizio di maggior tutela che si trovino senza un venditore sul mercato libero (di seguito: servizio di salvaguardia);
- 3) l'attivazione incondizionata dei servizi: eventuali morosità pregresse del cliente finale con uno o più venditori sul mercato libero non precludono infatti al medesimo cliente di essere ammesso al servizio di tutela cui ha diritto.

La regolazione della morosità del cliente finale è attualmente disciplinata in modo differente per i clienti in maggior tutela rispetto ai clienti in salvaguardia. La gestione della morosità da parte del cliente finale è infatti regolata esclusivamente con riferimento al servizio di vendita di maggior tutela secondo quanto disposto nella deliberazione n. 200/99³ mentre con riferimento al servizio di salvaguardia la morosità è gestita analogamente con quanto avviene per i clienti sul mercato libero.

Per quanto riguarda la regolazione della morosità nel servizio di maggior tutela, la deliberazione n. 200/99 prevede che in caso di morosità del cliente finale l'impresa distributrice:

- a) sia tenuta ad inviare al cliente finale una comunicazione scritta a mezzo di raccomandata (che ha valore di costituzione in mora) indicante il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'adempimento stesso all'impresa ed i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di energia elettrica potrà essere sospesa;

¹ Il TIV è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità n. 156/07.

² Le piccole imprese sono i clienti finali diversi dai clienti domestici aventi meno di 50 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro.

³ Tale deliberazione è stata applicata fino al 30 giugno 2007 a tutti i clienti appartenenti al mercato vincolato e successivamente estesa al servizio di maggior tutela, si veda, a tale proposito, l'articolo 8 del TIV.

- b) possa provvedere alla sospensione della fornitura al cliente finale, ad esclusione dei casi esplicitamente previsti⁴ della citata deliberazione;
- c) possa richiedere al cliente il pagamento del contributo per disattivazione e riattivazione della fornitura di energia elettrica, nel limite del costo sostenuto per le operazioni inerenti le comunicazioni inviate e per le operazioni di attivazione e disattivazione del servizio.

Clients non disalimentabili

La gestione della sospensione dell'erogazione dell'energia elettrica per morosità risulta particolarmente problematica nei casi in cui la disalimentazione, qualora adottata come misura di tutela del proprio credito da parte del venditore, possa pregiudicare la sicurezza di persone o cose, e più in generale l'interruzione di un servizio di pubblica utilità.

Non esiste al momento una normativa specifica che identifichi esaustivamente i clienti non disalimentabili e le attuali previsioni in tema di morosità regolano esclusivamente l'impossibilità di sospendere l'erogazione di energia elettrica per il funzionamento di apparati di cura.

2.1.2 Inadempimenti del venditore/mandatario

Gli inadempimenti del venditore riguardano i casi in cui il venditore/mandatario venga meno agli obblighi stabiliti nei contratti per il servizio di dispacciamento e per il servizio di trasporto sottoscritti avendo ricevuto mandato dal cliente finale. Tali inadempimenti generalmente riflettono una situazione di sofferenza nei pagamenti in tutto o in parte del medesimo venditore/mandatario nei confronti di Terna o dell'impresa distributrice.

Ai fini della gestione di tali inadempimenti, la deliberazione n. 111/06 prevede che Terna possa adottare tutte le misure per limitare gli oneri ricadenti sulla generalità dell'utenza legati all'insolvenza del singolo utente del dispacciamento, potendo anche ricorrere alla risoluzione del relativo contratto di dispacciamento. Coerentemente con le disposizioni della citata deliberazione, il contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica per punti di prelievo può essere risolto di diritto da Terna nel caso in cui la fideiussione rilasciata dall'utente per il servizio di dispacciamento:

- 1) sia dichiarata nulla, sia annullata, sia risolta o sia inefficace o comunque sia invalida e non sia ricostituita alle condizioni previste dal contratto entro dieci giorni lavorativi o non venga rinnovata negli stessi termini in caso di proroga del contratto;
- 2) non venga reintegrata entro i dieci giorni lavorativi dall'avvenuta escussione o dalla richiesta di integrazione per insufficienza della stessa nei riguardi della copertura della esposizione massima consentita, secondo quanto previsto nel Regolamento per la gestione delle garanzie allegato al Codice di Rete di Terna.

In tali casi, la risoluzione ha luogo previo invio da parte di Terna di una comunicazione scritta di diffida con l'indicazione del termine decorso il quale il contratto si intende risolto. Infine, è previsto che Terna comunichi la risoluzione del contratto di dispacciamento all'impresa distributrice interessata affinché questa possa ottemperare agli adempimenti di propria competenza.

Gli inadempimenti da parte del venditore con riferimento al servizio di trasporto sono invece gestiti secondo le disposizioni contenute nella normativa civilistica e secondo quanto stabilito nei relativi contratti.

2.2 Settore gas

Ai soli fini espositivi si procede di seguito ad una breve disamina del trattamento della morosità dei clienti finali nel settore gas, anche in considerazione dell'esigenza di pervenire ad una regolazione per quanto possibile uniforme tra i due settori.

⁴ Si veda, per i casi di esclusione il comma 8.3 della citata deliberazione 200/99.

Il codice tipo di distribuzione prevede che in caso di morosità del cliente finale nei confronti del venditore/utente di distribuzione, quest'ultimo possa richiedere all'impresa distributrice, al fine di evitare che lo stesso cliente finale si appropri indebitamente di ulteriore gas, la chiusura del punto di riconsegna. L'intervento di "chiusura del punto di riconsegna per morosità del cliente finale", consente la sospensione temporanea della fornitura al cliente finale.

La procedura di chiusura e interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna è definita ai sensi della deliberazione n. 138/04 che prevede che l'impresa distributrice sia tenuta a provvedere all'esecuzione dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna e, nel caso la medesima impresa sia impossibilitata ad effettuare l'intervento d'interruzione, comunichi all'utente, entro le ventiquattro ore successive: le cause del mancato intervento, se sussiste la possibilità di procedere nuovamente con l'intervento e un preventivo per l'esecuzione del medesimo intervento.

Nel caso in cui l'utente richieda di procedere, l'impresa di distribuzione è tenuta:

1. entro due giorni a comunicare all'utente il preventivo dettagliato per l'effettuazione dell'intervento;
2. entro 3 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo da parte dell'utente, concordare con il medesimo la data di esecuzione dell'intervento.

L'intervento comporta che il punto di riconsegna chiuso per morosità del cliente finale rimanga in carico al venditore/utente di distribuzione che resta responsabile degli eventuali prelievi di gas e di quanto altro dovuto, sino a quando non invierà all'impresa di distribuzione l'apposita comunicazione di cessazione amministrativa che consente di interrompere il servizio di distribuzione

3 Orientamenti

3.1 Premessa

Nel presente paragrafo vengono illustrati gli orientamenti dell'Autorità relativi alla regolazione dei servizi di dispacciamento, di trasporto e dei servizi di vendita in caso di morosità del cliente finale e di inadempimenti del venditore. Gli orientamenti sono illustrati definendo le procedure, i tempi e gli obblighi dei soggetti interessati, anche relativamente alle comunicazioni tra venditore, impresa distributrice e cliente finale.

Con riferimento alla morosità del cliente finale, oltre a considerare separatamente il caso della morosità dei clienti non disalimentabili sono definiti gli orientamenti in tema di maggiore trasparenza, attraverso la predisposizione di appositi albi ed elenchi, e sulle modalità di copertura degli oneri relativi alle attività svolte dalle imprese distributrici in caso di morosità di tali clienti finali.

Per semplicità espositiva nel seguito del presente capitolo si identifica come venditore sia l'esercente il servizio di vendita di energia elettrica sul mercato libero che gli esercenti il servizio di maggior tutela e il servizio di salvaguardia, a meno di casi in cui viene esplicitamente specificato il servizio di vendita a cui ci si riferisce.

3.2 Morosità dei clienti finali esclusi i clienti non disalimentabili

3.2.1 Obblighi del venditore ai fini della richiesta di sospensione della fornitura

L'Autorità intende prevedere che il venditore possa richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura di energia elettrica con riferimento a ciascun punto di prelievo di cui il medesimo venditore risulta essere utente dei servizi di dispacciamento e di trasporto relativi ad un cliente moroso (di seguito: richiesta di sospensione). In particolare le fattispecie nelle quali è possibile procedere alla sospensione della fornitura devono essere previste nel contratto di vendita, in cui deve essere indicato il termine decorso il quale, in caso di mancato pagamento degli importi dovuti da parte del cliente, il venditore potrà richiedere al distributore la sospensione della fornitura,

previa comunicazione di messa in mora. La richiesta di sospensione, qualora vada a buon fine, comporta che:

- 1) venga temporaneamente interrotta l'alimentazione di energia elettrica con riferimento ai punti di prelievo oggetto della richiesta di sospensione;
- 2) il venditore, in qualità di mandatario per la sottoscrizione dei contratti per i servizi di dispacciamento e di trasporto, continui ad essere controparte, rispettivamente di Terna e dell'impresa distributrice, di tali contratti;
- 3) durante il periodo di sospensione, l'impresa distributrice rifiuti eventuali richieste di switching relativamente ai medesimi punti di prelievo.

La previsione di cui al punto 3) si applica con riferimento alle situazioni in cui la richiesta di *switching* viene effettuata con riferimento al medesimo cliente che risulta moroso. Pertanto ai casi di voltura o di subentro non è applicata la citata previsione.

La richiesta di sospensione deve essere vincolata all'avvenuto invio da parte del venditore al cliente finale di una comunicazione (comunicazione di costituzione in mora) inviata a mezzo di raccomandata in cui sono riportati:

- 1) il termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
- 2) i tempi entro i quali, in costanza di mora, la fornitura di energia elettrica potrà essere sospesa;
- 3) le modalità con cui può essere comunicato l'avvenuto pagamento, per evitare la sospensione della fornitura.

Si ritiene inoltre opportuno continuare ad assicurare al cliente finale le tutele attualmente previste dalla deliberazione n. 200/99. In particolare il venditore non può richiedere la sospensione della fornitura nei seguenti casi:

- a) quando, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il pagamento del corrispettivo sia comunque effettuato e comunicato all' esercente nei termini e con le modalità indicate dal venditore stesso ma non sia stato ancora trasmesso a quest'ultimo per causa non imputabile al cliente;
- b) in caso di mancato pagamento di corrispettivi in misura inferiore od eguale all'ammontare del deposito cauzionale o fideiussione;
- c) per fattispecie previste in modo non dettagliato nel contratto di fornitura ed espresse per formulazioni generali;
- d) in presenza di reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura.

Contestualmente all'invio della richiesta di sospensione all'impresa distributrice, il venditore deve dichiarare alla medesima impresa, attraverso apposita dichiarazione sotto propria responsabilità, assumendosene ogni conseguenza:

- 1) che il cliente per il quale ha fatto la richiesta di sospensione risulta moroso;
- 2) di aver inoltrato al cliente finale la comunicazione di costituzione in mora;
- 3) che non siano contemplati i casi sopra richiamati.

La richiesta di sospensione deve essere inoltrata dal venditore all'impresa distributrice tramite un sistema di posta certificato, o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati e deve riportare i seguenti elementi informativi: POD, partita IVA o codice fiscale del titolare del punto di prelievo.

- Q.1 quali misure alternative o complementari alla sospensione della fornitura di energia elettrica o alla riduzione di potenza si ritiene possano essere definite come misure a favore del venditore nei confronti di un cliente moroso?
- Q.2 si ritiene che l'autocertificazione da parte del venditore riguardo ai propri obblighi nei confronti del cliente finale rappresenti uno strumento adeguato per garantire che il medesimo venditore abbia effettuato le necessarie comunicazioni al cliente moroso?
- Q.3 si ritiene che gli elementi informativi da riportare nella richiesta di sospensione siano stati correttamente individuati?
- Q.4 si ritiene che le modalità di invio della richiesta di sospensione siano state correttamente individuate?
- Q.5 si ritiene che debbano essere introdotte previsioni specifiche in caso di morosità per punti di prelievo nella titolarità del medesimo cliente oggetto di contratti distinti stipulati con il medesimo venditore e con la medesima destinazione d'uso della fornitura?
- Q.6 si ritiene opportuno, con riferimento al settore gas, prevedere orientamenti analoghi in tema di rifiuto di eventuali richieste di *switching* relativamente al periodo di interruzione dell'alimentazione per il punto di riconsegna?

3.2.2 *Tempi e modalità di sospensione della fornitura*

L'impresa distributrice non può procedere a disalimentare il cliente finale durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o i giorni festivi o qualora il venditore non abbia adempiuto agli obblighi riportati nel precedente paragrafo 3.2.1.

In tutti gli altri casi l'impresa distributrice è tenuta a sospendere la fornitura con riferimento al punto di prelievo oggetto della richiesta di sospensione. In particolare, l'impresa distributrice deve:

- 1) sospendere la fornitura con riferimento ai punti di prelievo nella titolarità del cliente finale moroso, entro il medesimo standard previsto per la disattivazione per richiesta del cliente attualmente oggetto di consultazione e attualmente pari a 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di sospensione;
- 2) informare il venditore, entro 2 giorni lavorativi successivi all'avvenuta sospensione della fornitura, che l'intervento di sospensione è andato a buon fine;
- 3) in concomitanza dell'intervento di sospensione effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica relativi ai punti di prelievo interessati alla procedura di sospensione, secondo le modalità stabilite nell'articolo 18 del TIV.

Qualora l'impresa distributrice sia impossibilitata ad effettuare l'intervento di sospensione della fornitura di energia elettrica con riferimento ai punti di prelievo relativi al cliente moroso, deve comunicare, entro 2 giorni lavorativi successivi al tentativo di sospensione, al venditore i punti di prelievo che avrebbero dovuto e non sono stati sospesi, specificando le motivazioni per cui l'intervento non è andato a buon fine.

Infine l'impresa distributrice deve provvedere a comunicare tempestivamente a Terna l'elenco dei punti di prelievo per i quali è in atto la procedura di sospensione.

- Q.7 si ritiene che le tempistiche proposte siano state correttamente individuate?
- Q.8 quale periodicità si ritiene debba essere prevista per la comunicazione da parte dell'impresa distributrice a Terna relativa all'elenco dei punti di prelievo per i quali è in atto la procedura di sospensione?
- Q.9 si ritiene opportuno prevedere a favore del cliente finale un'ulteriore comunicazione rispetto a quella di costituzione in mora, illustrata nel precedente paragrafo, in cui sono specificate il giorno e l'ora a decorrere dalla quale l'erogazione dell'energia elettrica è sospesa?

3.2.3 Durata della sospensione della fornitura e procedure di riattivazione

L'impresa distributrice mantiene disalimentato il punto di prelievo di cui ha interrotto la fornitura, rifiutando eventuali richieste di *switching*, fino alla richiesta da parte dello stesso venditore di riattivazione della fornitura (richiesta di riattivazione).

A fronte della dimostrazione dell'avvenuto pagamento dei debiti pregressi del cliente o del venir meno della messa in mora (ad esempio: nel caso in cui si accerti che il cliente non ha in realtà alcun debito insoluto), il venditore è obbligato ad inoltrare all'impresa distributrice la richiesta di riattivazione entro il giorno successivo dal ricevimento dell'evidenza dell'avvenuto pagamento da parte del cliente finale o del venir meno della messa in mora.

La richiesta di riattivazione deve essere inoltrata dal venditore all'impresa distributrice tramite un sistema di posta certificato, o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati e deve riportare i medesimi elementi informativi contenuti nella richiesta di sospensione.

Al momento del ricevimento della richiesta di riattivazione, l'impresa distributrice è tenuta, in conformità a quanto previsto in materia di qualità commerciale dall'Allegato A alla deliberazione n. 4/04, a:

- 1) riattivare la fornitura del punto di prelievo oggetto della procedura di sospensione, entro 1 giorno dal ricevimento della richiesta di riattivazione;
- 2) informare il venditore, entro 4 giorni lavorativi dalla data di riattivazione, indicando la data in cui la riattivazione è stata effettuata.

Q.10 si ritiene che le tempistiche proposte siano state correttamente individuate?

Q.11 quali adempimenti a carico dell'impresa distributrice si ritiene necessario prevedere, in caso la procedura di riattivazione venga ritardata?

3.3 Morosità dei clienti non disalimentabili

3.3.1 Identificazione dei clienti non disalimentabili

L'Autorità ritiene necessario identificare, ai fini della regolazione della morosità dei clienti finali, i clienti non disalimentabili, definendo i criteri o le caratteristiche della fornitura associate ai medesimi clienti. In particolare si ritiene che la sospensione dell'erogazione dell'energia elettrica non possa essere effettuata nei casi in cui possa comportare:

- a) la compromissione della sicurezza fisica di persone e l'incolumità sanitaria (esempio ospedali, forniture di energia elettrica necessarie per il funzionamento di apparati di cura presso le abitazioni);
- b) situazioni di pericolo industriale/ambientale in relazione al ciclo produttivo (ad esempio la chiusura di un impianto chimico);
- c) problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato (ad esempio carceri, impianti di illuminazione pubblica, ecc.);
- d) problemi di funzionamento degli usi di trazione, di impianti di segnalamento e apparati centralizzati delle ferrovie dello Stato, delle ferrovie in concessione e dei trasporti urbani ed extra urbani.

Q.12 quali ulteriori criteri si ritiene debbano essere identificati ai fini dell'identificazione dei clienti non disalimentabili?

Q.13 quali sono le modalità di identificazione che si ritiene debbano essere adottate nel caso di forniture di energia elettrica necessarie per il funzionamento di apparati di cura presso le abitazioni?

Q.14 si ritiene che per tali clienti possa essere prevista la possibilità di sospensione della fornitura per un tempo predeterminato (ad esempio alcune ore della giornata)? Se sì quale

modalità e quali tempistiche devono essere adottate per comunicare al cliente la parziale sospensione?

Q.15 si ritiene, alternativamente al punto precedente, che possa essere prevista la riduzione della potenza? Se sì, come deve essere determinato il livello di potenza al di sotto del quale la riduzione non può essere effettuata?

3.3.2 *Variazione dei contratti di dispacciamento e trasporto*

Con riferimento a punti di prelievo relativi a clienti non disalimentabili, l'Autorità ritiene opportuno definire una regolazione specifica, ritenendo necessario evitare le criticità che potrebbero insorgere dalla disalimentazione dei punti di prelievo relativi a tali clienti.

In particolare si ritiene opportuno prevedere che:

- a) il venditore del mercato libero possa inoltrare all'impresa distributrice la richiesta di risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto (richiesta di risoluzione);
- b) la richiesta di risoluzione, sia vincolata all'invio, a mezzo di raccomandata, da parte del venditore del mercato libero al cliente finale di una comunicazione in cui sono riportati il termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a ottemperare ai pagamenti pregressi insoluti e i tempi entro i quali, in costanza di mora, la risoluzione di contratti avrà efficacia;
- c) siano mantenute le medesime modalità di comunicazioni e dichiarazioni da parte del venditore del mercato libero previste per tutti gli altri clienti finali;
- d) la richiesta di risoluzione comporta che l'impresa distributrice sia tenuta a rifiutare eventuali richieste di *switching* presentate per i punti di prelievo interessati alla richiesta medesima.

La richiesta di risoluzione comporta che l'impresa distributrice sia tenuta ad inserire, entro 5 giorni lavorativi dalla medesima richiesta, i punti di prelievo oggetto della medesima richiesta:

- a) nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico per i clienti aventi diritto alla maggior tutela;
- b) nel contratto di dispacciamento dell' esercente la salvaguardia per i clienti aventi diritto alla salvaguardia.

In concomitanza con la data a partire dalla quale la risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto risulta essere efficace e comunque non oltre 10 giorni da tale data, l'impresa distributrice è tenuta ad effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica relativi ai punti di prelievo di oggetto della richiesta di risoluzione secondo le modalità stabilite nel TIV in materia di disponibilità delle misure per punti di prelievo e a comunicare, sempre secondo le modalità e i tempi stabiliti nel TIV, tali dati al venditore del mercato libero.

La variazione dei contratti di dispacciamento e di trasporto dei punti di prelievo dal venditore del mercato libero all' esercente la maggior tutela o la salvaguardia avviene indipendentemente dal fatto che il cliente abbia ottemperato ai debiti pregressi nei confronti del venditore sul mercato libero. Il venditore del mercato libero può in questo caso comunque recuperare i pagamenti insoluti pregressi del cliente ricorrendo ad adire le vie giudiziali o concludendo accordi di tipo privatistico. Tuttavia, il cliente finale non potrà sottoscrivere un contratto con un venditore sul mercato libero fino a che il persistente venditore sul mercato libero non abbia comunicato all'impresa distributrice l'ottemperamento dei debiti pregressi.

Gli orientamenti illustrati nel presente paragrafo devono intendersi, per alcuni aspetti, vincolati all'implementazione dell'albo dei clienti non disalimentabili di cui al successivo paragrafo 3.4. Transitoriamente, in caso di morosità di questi clienti il venditore potrà presentare all'impresa distributrice una richiesta di sospensione della fornitura analogamente con quanto illustrato nel precedente paragrafo 3.2. Tuttavia, in questo caso l'impresa distributrice non potrà procedere all'effettiva sospensione e sarà tenuta a comunicare al venditore del mercato libero che a decorrere dal 5° giorno successivo al ricevimento della richiesta di sospensione i contratti di dispacciamento e

di trasporto per i punti di prelievo oggetto della medesima richiesta si intendono risolti. Tale comunicazione deve:

1. riportare con riferimento a ciascun punto di prelievo interessato alla richiesta di sospensione: POD, partita IVA o codice fiscale del titolare del punto di prelievo.
2. specificare la motivazione per cui la richiesta di sospensione non è stata accettata, indicando che si tratta di clienti non disalimentabili.

Q.16 si ritiene che le tempistiche proposte siano state correttamente individuate?

Q.17 si ritiene opportuno, per l'attivazione del servizio di maggior tutela o di salvaguardia, prevedere per i punti di prelievo relativi ai clienti non disalimentabili una deroga alle tempistiche attualmente in vigore per lo *switching*? oppure si ritiene che le variazioni dell'utente di disaccoppiamento per tali punti di prelievo decorrano comunque a partire da primo giorno del secondo mese successivo alla richiesta di sospensione?

Q.18 quali criticità si ritiene potrebbero emergere nel prevedere il trasferimento immediato, in caso di richiesta di sospensione da parte del venditore, dei punti non disalimentabili nei servizi di maggior tutela e salvaguardia?

3.3.3 Procedure di recupero dei pagamenti insoluti relativi ai clienti non disalimentabili

L'Autorità intende prevedere che gli esercenti i servizi di salvaguardia o di maggior tutela che servono i clienti non disalimentabili in caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a tali esercenti debbano precedere ad attivare un piano di rateizzazione del rientro del credito nonché successivamente attivare procedure esattive extragiudiziarie ed, eventualmente, giudiziarie per il recupero dei pagamenti insoluti pregressi, comprese le somme dovute a titolo di interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso di Riferimento maggiorato del tre e mezzo per cento.

L'Autorità ritiene che gli oneri derivanti dal mancato pagamento dei corrispettivi dovuti in relazione al servizio di maggior tutela o di salvaguardia erogato a favore dei clienti morosi non disalimentabili per motivi di sicurezza o di tutela della salute dovrebbero trovare opportuna copertura attraverso la fiscalità generale. In assenza di una previsione esplicita da parte del legislatore in tal senso, l'Autorità intende prevedere che tali oneri siano recuperati attraverso una specifica componente, eventualmente applicata anche ai clienti serviti sul mercato libero. Peraltro anche nel precedente assetto la morosità dei clienti non disalimentabili ha trovato di fatto copertura attraverso i corrispettivi di vendita del mercato vincolato. La previsione di una specifica componente avrebbe l'effetto di evidenziare, rispetto al sistema attuale, l'onere relativo alla morosità dei clienti non disalimentabili.

Il riconoscimento di tale componente agli esercenti dovrebbe essere condizionata alla dimostrazione da parte dei medesimi esercenti di avere ottemperato a tutte le azioni necessarie per recuperare i crediti insoluti, ivi incluse le procedure sopra menzionate.

Q.19 quali si ritiene possano essere ulteriori azioni rispetto alle procedure esattive extragiudiziarie e giudiziarie per recuperare i pagamenti insoluti pregressi da parte del cliente non disalimentabile?

3.4 Albo dei clienti finali non disalimentabili.

Al fine di permettere ai venditori di avere a disposizione maggiori elementi per potersi coprire dal rischio creditizio relativo ai clienti finali, l'Autorità intende definire un apposito albo relativo a tutti i clienti non disalimentabili, nonché prevedere la predisposizione di un elenco con riferimento all'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali.

L'albo dei clienti non disalimentabili contiene le informazioni rilevanti (POD, partita IVA e codice fiscale) dei punti di prelievo nella titolarità dei clienti finali che rientrano in questa fattispecie, indipendentemente dalla solvibilità dei medesimi clienti.

L'Autorità ritiene opportuno che tale albo sia pubblicato sul sito *internet* di Terna, che per problematiche relative alla *privacy* non dovrebbe includere i punti di prelievo relativi alle forniture di energia elettrica necessarie per il funzionamento di apparati di cura presso le abitazioni. Terna provvede alla predisposizione dell'elenco sulla base delle comunicazioni inviate dalle imprese distributrici che identificano, con riferimento a tutti i punti di prelievo connessi alla propria rete, i punti nella titolarità dei clienti non disalimentabili.

Q.20 si ritiene che l'albo dei clienti non disalimentabili debba essere predisposto da un soggetto diverso rispetto a Terna? Se sì, quale soggetto?

3.5 Oneri relativi alla morosità dei clienti finali

L'Autorità ritiene che, coerentemente con quanto attualmente previsto dalla deliberazione n. 200/99, i costi sostenuti dall'impresa distributtrice per le operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura di energia elettrica, nonché per le operazioni inerenti alle comunicazioni inviate, siano sostenuti dal venditore che inoltra la richiesta di sospensione. Nel caso questo soggetto sia l'esercente la maggior tutela o l'esercente la salvaguardia esso dovrà provvedere a recuperare tali costi sostenuti dal cliente finale titolare dei punti di prelievo per i quale c'è stata la disalimentazione.

L'Autorità ritiene infine necessario prevedere dei meccanismi di indennizzo che devono essere riconosciuti al venditore che ha inoltrato la richiesta di sospensione nel caso di mancata ottemperanza da parte dell'impresa distributtrice agli obblighi conseguenti alla richiesta medesima.

L'eventuale indennizzo erogato dal distributore in caso di mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura, dovrà essere versato da parte del venditore al cliente finale, secondo quanto previsto dall'Allegato A alla deliberazione n. 4/04.

Q.21 si ritiene necessario fissare un tetto ai costi sostenuti dall'impresa distributtrice? Se sì quale tetto dovrebbe essere fissato e come deve essere differenziato per clienti finali e per tipologia di misuratore installato?

Q.22 si ritiene corretto prevedere nel caso l'impresa distributtrice non ottemperi tempestivamente a sospendere i punti di prelievo relativi al cliente moroso l'applicazione a favore del venditore di specifici indennizzi? Se sì come dovrebbero essere determinati?

3.6 Inadempimenti del venditore

La risoluzione dei contratti di dispacciamento e di trasporto per inadempimenti del venditore verso Terna o verso l'impresa distributtrice potrebbe comportare il mancato rispetto delle tempistiche attualmente previste per lo *switching* creando delle situazioni in cui, nel corso del mese, il cliente finale si trovi sprovvisto del contratto di dispacciamento e di trasporto e quindi senza un venditore sul mercato libero.

L'Autorità intende prevedere che tutti i punti di prelievo sprovvisti dei contratti di dispacciamento e di trasporto per inadempimenti del venditore, siano immediatamente, o entro un termine massimo di 5 giorni dalla risoluzione del contratto, trasferiti:

- 1) nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico per i clienti aventi diritto alla maggior tutela;
- 2) nel contratto di dispacciamento dell'esercente la salvaguardia per i clienti aventi diritto alla salvaguardia.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno prevedere che i clienti finali titolari di punti di prelievo interessati a una situazione di sofferenza dei pagamenti o inadempimenti da parte del venditore siano tempestivamente messi a conoscenza delle conseguenze che tali inadempimenti possono comportare. A tal fine si ritiene opportuno prevedere che non appena Terna invia la comunicazione scritta di diffida al venditore, provveda tempestivamente ad informare l'impresa distributrice. A sua volta, entro i successivi 5 giorni lavorativi l'impresa distributrice è tenuta a comunicare a ciascun cliente finale interessato che:

- 1) il venditore risulta inadempiente con riferimento alle obbligazioni previste dai contratti di dispacciamento e di trasporto;
- 2) il perdurare dell'inadempienza del venditore può comportare la risoluzione dei contratti di dispacciamento e di trasporto;
- 3) l'assenza dei suddetti contratti di dispacciamento e di trasporto comporta il trasferimento dei punti di prelievo di cui il cliente risulta titolare nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico o nel contratto di dispacciamento dell'esercente la salvaguardia a seconda che il cliente abbia diritto al servizio di maggior tutela o al servizio di salvaguardia, secondo i tempi previsti dello *switching*;
- 4) al fine di non attivare il servizio di salvaguardia o il servizio di maggior tutela il cliente ha tempo fino all'ultimo giorno di ciascun mese per concludere un nuovo contratto di vendita con altro venditore.

Q.23 si ritiene che le tempistiche proposte siano correttamente individuate?

Q.24 quali criticità si ritiene potrebbero emergere nel prevedere il trasferimento immediato, in caso di richiesta di sospensione da parte del venditore, dei punti prelievo relativi a clienti non disalimentabili nei servizi di maggior tutela e salvaguardia?

Q.25 si ritiene che la comunicazione al cliente finale relativa ad una situazione di sofferenza dei pagamenti da parte del venditore debba essere effettuata da un soggetto diverso rispetto all'impresa distributrice? Se sì, quale soggetto?