

Deliberazione 19 dicembre 2002

Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica (modificazioni ed integrazioni alla deliberazione 28 dicembre 1999, n. 201/99) (deliberazione n. 220/02)

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

- Nella riunione del 19 dicembre 2002,
- Premesso che:
 - l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), prevede che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) emani le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente;
 - l'Autorità con la propria deliberazione 28 dicembre 1999, n. 201/99, pubblicata nel supplemento ordinario n. 235 alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 306 del 31/12/99, (di seguito: deliberazione n. 201/99), ha definito la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica;
 - ai sensi dell'articolo 14, comma 5bis, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79/99, e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: decreto legislativo n. 79/99), a decorrere dal novantesimo giorno dalla cessione, da parte dell'Enel Spa, di non meno di 15.000 MW di capacità produttiva ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del medesimo decreto legislativo n. 79/99, è cliente idoneo ogni cliente finale, singolo o associato, il cui consumo, misurato in un unico punto del territorio nazionale, destinato alle attività esercitate da imprese individuali o costituite in forma societaria, nonché ai soggetti di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, è risultato, nell'anno precedente, superiore a 0,1 GWh;
- Visti:
 - la legge n. 481/95;
 - il decreto legislativo n. 79/99;
 - l'articolo 10, comma 4, della legge 5 marzo 2001, n. 57;

- Viste:
 - la deliberazione n. 201/99;
 - il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di trasporto, di misura e di vendita dell’energia elettrica, approvato con la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 18 ottobre 2001, n. 228/01 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito richiamato come Testo integrato);
 - la deliberazione 21 dicembre 2001, n. 310/01, pubblicata nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 84 del 10 aprile 2002;

- Visto il testo coordinato della “Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali dei servizi di distribuzione e vendita dell’energia elettrica, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481” risultante dalle modificazioni e integrazioni proposte dalla presente delibera (Allegato A);

- Considerata l’esperienza attuativa della disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale definita dalla deliberazione n. 201/99, in vigore dall’1 luglio 2000 per tutti gli esercenti di distribuzione e vendita dell’energia elettrica con numero di clienti finali alimentati in bassa tensione (di seguito: clienti finali BT) superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 1999, e valutate le difficoltà incontrate dagli esercenti di minori dimensioni nell’applicazione degli obblighi di registrazione previsti dalla citata deliberazione;

- Considerato che il previsto abbassamento della soglia di idoneità, per effetto delle norme di cui all’articolo 14, comma 5bis, del decreto legislativo n. 79/99, interesserà in tempi brevi diverse decine di migliaia di clienti finali che attualmente appartengono al mercato vincolato e che pertanto sono attualmente tutelati tra l’altro dalla disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale definita dalla deliberazione n. 201/99, che si applica solo ai clienti finali del mercato vincolato;

- Considerato che, ai sensi dell’articolo 29, comma 29.1, lettera a) e comma 29.2, lettera a), del Testo integrato l’esercente il servizio di trasporto è responsabile, con riferimento ai punti di prelievo, del servizio di misura dell’energia elettrica per i clienti finali che prelevano l’energia elettrica da tali punti, pur non essendo tale servizio oggetto delle concessioni di distribuzione dell’energia elettrica;

- Ritenuto che sia opportuno apportare modifiche e integrazioni alla deliberazione n. 201/99 al fine di:
 - includere nella disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale tutti i clienti finali alimentati o da alimentare in bassa o in media tensione, indipendentemente dalla loro appartenenza o meno al mercato vincolato o al mercato libero, per evitare che l’abbassamento della soglia di idoneità implichi la riduzione delle garanzie in materia di qualità commerciale;
 - distinguere le prestazioni svolte dagli esercenti l’attività di distribuzione dell’energia elettrica da quelle svolte dagli esercenti le attività di vendita dell’energia elettrica;
 - prevedere che l’esercente documenti la causa di mancato rispetto del livello

- specifico o generale per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto siano riconducibili a forza maggiore o a causa del cliente o di terzi;
- prevedere, almeno per gli esercenti con più di 5.000 clienti finali BT, la comunicazione da parte dell'esercente al cliente del codice univoco attribuito dallo stesso esercente alla richiesta di prestazione;
 - estendere, se pure in forma semplificata e con la dovuta gradualità, l'applicazione della direttiva anche agli esercenti con meno di 5.000 clienti finali BT;

DELIBERA

Articolo 1

*Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
28 dicembre 1999, n. 201/99*

- 1.1. L'articolo 1, comma 1.1, lettere b), c), d), g) e r) della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 28 dicembre 1999, n. 201/99 (di seguito: deliberazione n. 201/99), è sostituito con il seguente:
- “b) “distribuzione” è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.5, della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 21 dicembre 2001, n. 310/01 (di seguito: deliberazione n. 310/01);
 - c) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia elettrica, o anche relativo a più di una di queste;
 - d) “cliente” è, ai fini della presente direttiva, il cliente finale del mercato vincolato o del mercato libero, allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa o in media tensione; è altresì ogni altro soggetto che richiede all'esercente, per conto del suddetto cliente finale, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita dell'energia elettrica o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'esercente l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita dell'energia elettrica;
 - g) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;
 - r) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;”
- 1.2. All'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione n. 201/99 sono aggiunte le seguenti definizioni:
- jj) “misura” è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.6, della deliberazione n. 310/01;
 - kk) “vendita” è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.7, della deliberazione n. 310/01;
 - ll) “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica per uso proprio.

1.3. L'articolo 2 della deliberazione n. 201/99 è sostituito dal seguente:

“Articolo 2
Ambito di applicazione”

2.1 La presente direttiva impone a tutti gli esercenti, con le decorrenze definite dal successivo articolo 33, livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato a tutti i clienti, prevedendo per il cliente l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause definite dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c). L'esercente può definire e proporre in modo non discriminatorio a tutti i clienti, ovvero a particolari tipologie di clienti finali, standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici, diversi da quelli indicati nella presente direttiva, con le modalità previste dall'articolo 32.”

1.4. L'articolo 23, lettera b), della deliberazione n. 201/99 è sostituito con il seguente:

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

1.5. All'articolo 23 della deliberazione n. 201/99 è aggiunto il seguente comma:

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

1.6. L'articolo 25, comma 25.2, della deliberazione n. 201/99 è sostituito dal seguente:

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

1.7. All'articolo 30, comma 30.2, della deliberazione n. 201/99 le parole “ogni utente” sono sostituite dalle parole “ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente medesimo”.

1.8. All'articolo 30, comma 30.3, della deliberazione n. 201/99 le parole “ogni utente che abbia” sono sostituite dalle parole “ i clienti finali che abbiano ”.

1.9. All'articolo 30 della deliberazione n. 201/99 è aggiunto il seguente comma:

“30.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.2, lettera a), e in occasione della fissazione di un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 27, comma 27.3, l'esercente

comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 27, comma 27.3, lettera a).”

1.10. L'articolo 31 della deliberazione n. 201/99 è sostituito dal seguente:

“Articolo 31

Separazione degli obblighi per attività

- 31.1 L'esercente che svolge il servizio di vendita senza svolgere il servizio di distribuzione di energia elettrica è tenuto ad osservare gli articoli 11, 14, limitatamente a reclami e richieste di informazioni scritte relative al servizio di vendita, e 20, nonché al rispetto dei conseguenti obblighi di registrazione e pubblicazione di cui agli articoli 27, 28 e 29. L'esercente che svolge il servizio di vendita è tenuto anche al rispetto dell'articolo 30, comma 30.1.
- 31.2 L'esercente che svolge l'attività di distribuzione senza svolgere l'attività di vendita è tenuto ad osservare la presente direttiva ad eccezione degli articoli di cui al comma precedente.”

1.11. L'articolo 32 della deliberazione n. 201/99 è sostituito dal seguente:

“Articolo 32

Standard di qualità definiti dall'esercente

- 32.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.
- 32.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 32.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 24.
- 32.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 27, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 29, comma 29.1, e di informazione di cui all'articolo 30, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1.
- 32.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 29, comma 29.1.
- 32.5 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all'esercente del servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, l'applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dalla presente direttiva, non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e

22.1. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli indennizzi automatici, fermo restando l'obbligo per l'esercente il servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dalla presente direttiva come livelli di riferimento.”

1.12. All'articolo 33 della deliberazione n. 201/99 sono aggiunti i seguenti commi:

33.3 A partire dall'1 gennaio 2004:

- a) gli esercenti con più di 5.000 clienti finali BT al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti all'applicazione integrale della presente direttiva;
- b) gli esercenti con un numero di clienti finali BT minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 4, 6, 8, 9 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 5, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 29 e 30;
- c) gli esercenti con un numero di clienti finali BT minore o uguale a 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 8 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 29 e 30.

33.4 In caso di superamento delle soglie indicate al precedente comma 33.3, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia.”

1.13. In tutta la direttiva di cui alla deliberazione n. 201/99, salvo diversa indicazione nei precedenti commi, la parola “utente” è sostituita dalla parola “cliente” tranne nei commi 1.1, lettere l), m), n), u), v), aa) e bb), 3.2, 4.2, lettera f), 8.2, 19.1, 19.2, 20.1, 20.2, 21.1, 22.1, 22.2, 24.1, 27.2, lettera c), 29.1, 29.4, lettere a) e b), 29.5, lettere a) e b), 30.2, 30.3, 33.1, 33.2, dove la parola “utente” è sostituita dalle parole “cliente finale”; le parole “atti di terzi” sono sostituite dalle parole “atti autorizzativi”.

Articolo 2

Disposizioni finali

2.1 Il presente provvedimento, pubblicato nella Gazzetta ufficiale e sul sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it), entra in vigore dall'1 gennaio 2003. Sul medesimo sito internet è pubblicato il testo della deliberazione n. 201/99 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento (Allegato A).

Milano, 19 dicembre 2002

Il presidente: P. Ranci