

Obblighi di registrazione e di tempestività nella trasmissione ai distributori delle richieste di prestazioni dei clienti finali per i venditori di gas naturale e di energia elettrica

Documento per la consultazione

2 maggio 2005

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per la definizione di obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di gas naturale ad integrazione di quanto già previsto dalla deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e per i venditori di energia elettrica ad integrazione di quanto già previsto dalla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **27 maggio 2005**.*

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313 (Segreteria Direzione consumatori e qualità del servizio)
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione _____	3
2	Obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di gas _____	4
3	Codice di identificazione della richiesta di prestazione _____	4
4	Ulteriori obblighi di registrazione e tempestività per i venditori di gas _____	5
5	Dati necessari per la predisposizione del preventivo _____	6
6	Integrazioni alla regolazione vigente della qualità dei servizi elettrici _____	7
7	I tempi di attuazione _____	9
Appendice - Versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas _____		10

1 Introduzione

- 1.1 L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), in esito alla consultazione avviata con il documento per la consultazione 15 luglio 2004 "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas" ha emanato la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 (di seguito: deliberazione n. 168/04) con la quale ha:
 - a) approvato il Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
 - b) deciso di svolgere, all'interno del procedimento già avviato con la deliberazione 6 maggio 2004, n. 70/04, una ulteriore consultazione per la definizione di meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza da parte dei distributori di gas naturale.
- 1.2 L'Autorità ha quindi avviato la consultazione di cui alla precedente lettera b) con il secondo documento per la consultazione 20 dicembre 2004 "Meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale"; gli uffici dell'Autorità stanno completando l'esame delle osservazioni scritte inviate dai soggetti interessati ai fini dell'emanazione da parte dell'Autorità di un provvedimento di integrazione della deliberazione n. 168/04 che introduca i meccanismi incentivanti di cui sopra.
- 1.3 Successivamente alla pubblicazione del secondo documento di consultazione, l'Autorità è venuta a conoscenza di episodi nei quali una società di vendita di gas naturale ha adottato comportamenti collusivi con la società di distribuzione appartenente allo stesso gruppo, consistenti nel mancato invio immediato al distributore collegato delle richieste di prestazioni ricevute da clienti finali.
- 1.4 Tali comportamenti hanno prodotto un danno per i clienti finali che non si sono visti riconoscere l'indennizzo automatico per prestazioni per le quali avrebbero maturato tale diritto nel caso in cui la richiesta fosse stata tempestivamente trasmessa al distributore.
- 1.5 Il comportamento del venditore non si configura come inosservanza di provvedimenti dell'Autorità, in virtù del fatto che le deliberazioni n. 47/00 e n. 168/04 non prevedono per il venditore di gas naturale, limitatamente alle prestazioni di competenza del distributore, né l'obbligo di registrare la data di ricevimento della richiesta di prestazione da parte del cliente finale né un tempo massimo per l'inoltro di tale richiesta al distributore competente territorialmente.
- 1.6 Tenuto conto di quanto sopra si ritiene opportuno avviare una terza fase di consultazione con la quale proporre, ad integrazione della deliberazione n. 168/04, obblighi di registrazione per i venditori di gas naturale nel caso di richiesta da parte di un cliente finale di una prestazione di competenza di un distributore, prevedendo per il venditore un tempo massimo di inoltro al distributore della richiesta di prestazione.
- 1.7 In previsione della completa apertura del mercato elettrico, l'Autorità ritiene che si debba prevedere anche per i soggetti che esercitano in forma separata la vendita

di energia elettrica una analoga integrazione della regolazione definita dalla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04 (di seguito: deliberazione n. 4/04).

- 1.8 L'Autorità effettua la presente consultazione in attuazione delle proprie deliberazioni 1 aprile 2003, n. 31/03 e 6 maggio 2004, n. 70/04 rispettivamente per il settore dell'energia elettrica e per quello del gas.

2 Obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di gas

- 2.1 L'opportunità di introdurre obblighi di registrazione e di tempestività di inoltro della richiesta di prestazione al distributore per il venditore separato di gas naturale è stata presa in considerazione dall'Autorità nelle fasi di predisposizione delle deliberazioni 28 dicembre 2001, n. 334/01 e 19 dicembre 2002, n. 221/02.
- 2.2 In tali provvedimenti l'Autorità ha preferito non regolare la ricezione della richiesta di prestazione da parte del venditore di gas naturale e il successivo invio al distributore ritenendo che, poiché l'attività di vendita del gas naturale è esposta alla concorrenza, il venditore fosse il primo ad essere interessato ad una tempestività di trasmissione della richiesta ricevuta dal cliente finale al distributore, al fine di evitare il rischio di perdita del cliente finale stesso.
- 2.3 Tale scelta presupponeva che da una parte la concorrenza tra venditori di gas naturale si avviasse in tempi brevi ed in modo effettivo su tutto il territorio nazionale e, dall'altra, che non si avessero riscontri di possibili comportamenti collusivi tra venditori e distributori collegati o appartenenti allo stesso gruppo.
- 2.4 Gli episodi di cui al precedente punto 1.3 rimettono in questione tale scelta anche tenuto conto del fatto che la concorrenza tra i venditori di gas naturale stenta ad avviarsi facendo venire meno in tal modo un importante deterrente all'adozione di comportamenti collusivi tra distributori e venditori collegati.
- 2.5 Si pone quindi la necessità di contrastare, nella situazione attuale, il rischio di elusione della regolazione della qualità commerciale dei servizi gas definita dall'Autorità mediante dilazione da parte del venditore di gas naturale dell'invio al distributore della richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale.

3 Codice di identificazione della richiesta di prestazione

- 3.1 Un importante fattore di contenimento del rischio individuato al punto 2.5 è rappresentato dal fatto che il cliente finale sia in grado di verificare facilmente lo stato della propria richiesta di prestazione.
- 3.2 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas assicura già tale possibilità, limitatamente alle prestazioni che sono di competenza del distributore o del venditore, mediante la comunicazione al cliente, all'atto della richiesta di prestazione, di un codice univoco che individua la richiesta stessa (combinato disposto dei commi 56.2, lettera a), e 59.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas). Ciò avviene, per esempio, all'atto della richiesta di preventivo al distributore da parte di un cliente finale (o di un venditore per conto di un cliente

finale) oppure all'atto della richiesta di rettifica di fatturazione al venditore da parte di un cliente finale.

- 3.3 Per rispondere alla necessità individuata al punto 2.5 si propone quindi di estendere l'obbligo di comunicare al cliente finale, all'atto della richiesta, il codice identificativo della richiesta medesima anche alle richieste di prestazioni di competenza del distributore ricevute da un venditore di gas naturale da parte di clienti finali.

Spunto di consultazione Q1: Codice di identificazione della richiesta di prestazione per i venditori di gas naturale

Condividete le proposte dell'Autorità relative all'estensione a tutte le richieste di prestazione ricevute da un venditore di gas naturale da parte di clienti finali dell'obbligo di comunicazione del codice di identificazione della richiesta di prestazione al cliente finale all'atto della richiesta? Se no, per quali motivi?

4 Ulteriori obblighi di registrazione e tempestività per i venditori di gas

- 4.1 In aggiunta a quanto proposto al paragrafo 3, al fine di rispondere alla necessità individuata al precedente punto 2.5 si ritiene necessario introdurre ulteriori obblighi di registrazione per i venditori di gas naturale che consentano di tracciare la richiesta di prestazione dal momento in cui il cliente finale la presenta ad un venditore al momento in cui quest'ultimo la inoltra al distributore competente territorialmente. Ciò permette anche di verificare la tempestività di inoltro della richiesta di prestazione al distributore da parte del venditore e costituisce il presupposto per l'introduzione di obblighi di tempestività di inoltro della richiesta di prestazione da parte del venditore al distributore.

- 4.2 Si propone quindi di introdurre per i venditori di gas naturale:

- a) l'obbligo di registrazione:
 - (i) del codice univoco di identificazione della richiesta da parte del cliente finale di una prestazione, sia essa di competenza del venditore o del distributore alla quale il venditore la inoltra;
 - (ii) della data di ricevimento della richiesta da parte del cliente finale;
 - (iii) della data di invio della richiesta del cliente finale al distributore competente territorialmente;
 - (iv) della data di ricevimento di eventuali dati e documentazioni a completamento della richiesta da parte del cliente finale;
 - (v) della data di invio dei dati e documentazioni di cui sopra al distributore competente territorialmente;
- b) l'obbligo di invio al distributore della richiesta e di eventuali dati e documentazioni a completamento della richiesta entro 1-2 giorni lavorativi successivi a quello di ricevimento; da tale obbligo restano escluse le richieste

di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità la cui tempestività di trasmissione dal venditore al distributore è già regolata dal comma 41.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Spunto di consultazione Q2: Ulteriori obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di gas naturale

Condividete le proposte dell'Autorità relative ad ulteriori obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di gas naturale nel caso di prestazione che il venditore debba inoltrare ad un distributore? Se no, per quali motivi?

4.3 Poiché il rischio di un comportamento collusivo tra venditore e distributore di gas naturale esiste prevalentemente nel caso di società di vendita e di distribuzione che siano in qualche misura collegate, gli ulteriori obblighi di registrazione e di tempestività di cui al punto precedente potrebbero essere limitati alle prestazioni inoltrate da un venditore ad un distributore che sia una società controllata, controllante o controllata da una medesima società controllante. Tuttavia, poiché nella fase attuale la quasi totalità delle prestazioni ricadono in questa situazione, l'Autorità ritiene opportuno non introdurre una tale regolazione asimmetrica.

Spunto di consultazione Q3: Limitazione degli ulteriori obblighi di registrazione e di tempestività al caso di società di distribuzione di gas naturale controllata, controllante o controllata da una medesima società controllante la società di vendita

Condividete la posizione dell'Autorità in merito all'inopportunità di introdurre una regolazione asimmetrica che preveda gli ulteriori obblighi di registrazione e di tempestività solo nel caso di società di distribuzione di gas naturale controllata, controllante o controllata da una medesima società controllante la società di vendita? Se no, per quali motivi?

5 Dati necessari per la predisposizione del preventivo

5.1 Come più volte evidenziato dall'Autorità il preventivo rappresenta una fase cruciale ai fini della tutela del cliente finale dato che esso contiene tutte le informazioni necessarie a identificare in modo completo la prestazione da fornire (oggetto del lavoro, costi, tempi, ecc.). Per tale motivo il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede dal 2006 che tutte le richieste di preventivo, sia quelle per lavori semplici sia quelle per lavori complessi, siano soggette a livello specifico e quindi ad indennizzo automatico.

5.2 Tuttavia il distributore per predisporre il preventivo necessita almeno dei seguenti dati:

- a) ubicazione del punto di riconsegna del gas;
- b) dati identificativi del cliente finale associato a tale punto dal quale o per conto del quale viene richiesto il preventivo;
- c) potenzialità totale degli apparecchi installati presso il cliente finale;

- d) categoria d'uso del gas;
 - e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto;
 - f) limitatamente al caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l'eventuale ulteriore documentazione necessaria per la predisposizione del preventivo.
- 5.3 L'introduzione di ulteriori obblighi di registrazione e tempestività per i venditori di gas naturale, come proposto al paragrafo precedente, rende necessaria la regolazione dei casi di incompletezza della richiesta di preventivo.
- 5.4 L'Autorità, se da una parte ritiene che la richiesta di preventivo debba considerarsi pervenuta (e quindi si debba iniziare a computare il tempo di preventivazione) solo se completa, dall'altra, ritiene che debbano essere definiti i dati minimi per considerare completa la richiesta e che tali dati siano resi noti ai clienti finali sia dal venditore o dal distributore all'atto della richiesta, sia tramite pubblicazione di tali dati nei siti internet degli stessi venditori e distributori.
- 5.5 Tenuto conto di quanto sopra espresso, si propone di:
- a) definire i dati elencati al precedente punto 5.2 come dati minimi che il cliente deve fornire all'atto della richiesta di preventivo perché questa sia considerata completa;
 - b) stabilire che per i venditori di gas naturale, limitatamente ai preventivi, gli obblighi di registrazione e di tempestività di cui al paragrafo precedente decorrano dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo completa dei dati di cui alla lettera precedente;
 - c) stabilire che il tempo di preventivazione decorra per i distributori dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo completa dei dati di cui alla lettera a).

Spunto di consultazione Q4: Dati necessari per la predisposizione del preventivo

Condividete le proposte dell'Autorità relative ai dati necessari per la predisposizione del preventivo? Se no, per quali motivi?

6 Integrazioni alla regolazione vigente della qualità dei servizi elettrici

- 6.1 Per le considerazioni esposte al precedente punto 1.7 l'Autorità ritiene che quanto proposto nei precedenti paragrafi per il settore del gas debba essere previsto anche per quello elettrico, tenendo conto delle differenze tra i due settori.
- 6.2 In primo luogo, tra i due settori viene in rilievo la differenza nel grado di liberalizzazione del mercato della vendita. Nel settore elettrico, sono attualmente idonei tutti i clienti per usi non domestici, mentre permangono nel mercato vincolato tutti i clienti domestici e i clienti idonei che non si avvalgono della facoltà di scegliere il proprio fornitore. Anche in materia di separazione societaria

tra attività di distribuzione e di vendita si registrano rilevanti differenze tra i due settori. Queste differenze inducono a ritenere che i problemi di tempestività per i venditori nell'inoltro ai distributori delle richieste di prestazioni dei clienti siano, allo stato attuale del processo di liberalizzazione nel settore elettrico, complessivamente meno rilevanti rispetto al settore gas.

- 6.3 Tuttavia, considerando anche gli sviluppi previsti per la liberalizzazione della domanda nel settore elettrico, e tenendo conto che già allo stato attuale la platea di clienti idonei è assai vasta e comprende anche clienti caratterizzati da bassi consumi e pertanto meritevoli di tutela, si ritiene comunque di proporre integrazioni al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici approvato con la deliberazione n. 4/04 analoghe a quelle proposte per il settore del gas.
- 6.4 Tra le integrazioni possibili deve essere dedicata particolare attenzione a:
- a) i dati necessari per la predisposizione dei preventivi, dal momento che tra i due settori esistono significative differenze tecniche e regolamentari su tale aspetto;
 - b) l'eventualità di introdurre anche per il settore elettrico norme simili a quelle esistenti per il settore in gas in materia di individuazione del soggetto (distributore o venditore) a cui il cliente finale deve inviare la richiesta di prestazione; in tal caso, dovrebbe essere prevista una norma ulteriore che preveda l'invio immediato al distributore, tramite fax o altro strumento idoneo da parte del venditore, della documentazione attestante l'avvenuto pagamento per i clienti la cui fornitura è stata sospesa per morosità, in modo da rendere possibile il rispetto dello standard di 1 giorno ferialo per la riattivazione.

Spunto di consultazione Q5: Obblighi di registrazione e di tempestività per i venditori di energia elettrica

Condividete le proposte dell'Autorità di introdurre integrazioni al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici analoghe a quelle proposte per il settore del gas per la tempestività dei venditori nell'inoltro delle richieste di prestazione ai distributori?

Spunto di consultazione Q6: Dati necessari per la predisposizione dei preventivi per i servizi elettrici

Quali dati si ritiene debbano essere considerati come dati minimi che il cliente deve fornire all'atto della richiesta di preventivo perché questa sia considerata completa?

Spunto di consultazione Q7: Individuazione del soggetto a cui il cliente deve inviare la richiesta di prestazioni di qualità commerciale

Si ritiene opportuno prevedere l'integrazione dell'articolo 45 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici con il seguente comma "45.3 In presenza di un contratto di fornitura di energia elettrica stipulato tra un esercente di vendita ed un cliente finale, quest'ultimo richiede le prestazioni regolate dalla Parte II del Testo integrato esclusivamente tramite il proprio esercente di vendita, ad eccezione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni di cui all'articolo 57 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio esercente di vendita sia all'esercente di distribuzione"?

7 I tempi di attuazione

- 7.1 Al fine di assicurare una adeguata gradualità, nonché il tempo per approntare i necessari strumenti di registrazione e le procedure aziendali, l'Autorità propone che le integrazioni alla regolazione vigente della qualità commerciale contenute nel presente documento per la consultazione decorrano, per entrambi i settori, dall'1 ottobre 2005.

Spunto di consultazione Q8: Tempi di attuazione

Condividete i tempi di attuazione proposti dall'Autorità? Se no, per quali motivi?

Appendice - Versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas

Nella presente appendice vengono riportati i testi preliminari degli articoli e dei commi del Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04, modificati per recepire le proposte contenute nel presente documento per la consultazione. Per comodità i testi modificati e/o integrati vengono riportati in grassetto.

Fatte salve le specificità del settore elettrico, analoghe integrazioni potranno essere apportate alla Parte II del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici approvato con deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04 e successive modificazioni.

Articolo 34

Ambito di applicazione

(omissis)

34.4 Fatto salvo quanto disposto dall'Articolo 41, comma 41.2, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta come pure gli eventuali dati e/o documenti ricevuti a completamento della richiesta entro dalla data di ricevimento.

Articolo 36

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

36.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del cliente, **completa dei dati di cui al successivo comma 36.7**, e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

(omissis)

36.7 Il cliente fornisce all' esercente all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:

- a) **ubicazione del punto di riconsegna del gas;**
- b) **dati identificativi del cliente finale associato a tale punto dal quale o per conto del quale viene richiesto il preventivo;**
- c) **potenzialità totale degli apparecchi installati presso il cliente finale;**
- d) **categoria d'uso del gas;**
- e) **per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto;**

- f) nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l'eventuale ulteriore documentazione necessaria per la predisposizione del preventivo.

Articolo 56

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

(omissis)

56.5 Il venditore di gas, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore di gas, registra:

- a) il codice univoco con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44 del cliente finale;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44 del cliente finale;
- c) la data di invio al distributore della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale di cui alla precedente lettera b);
- d) la data di ricevimento di eventuali dati e/o documentazioni a completamento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui alla lettera b);
- e) la data di invio al distributore dei dati e/o documentazioni di cui alla lettera d).

Articolo 59

Informazioni dell'esercente ai clienti

(omissis)

59.5 Il venditore, in occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici o generali di qualità di competenza del distributore, comunica al cliente finale il codice univoco di cui all'Articolo 56, comma 56.5, lettera a).

59.6 L'esercente, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al cliente in occasione della richiesta i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 36, comma 36.7.

59.7 L'esercente pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un cliente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 36, comma 36.7.

Articolo 73

Disposizioni transitorie per i distributori di gas naturale

(omissis)

73.5 I distributori di gas naturale attuano le disposizioni dell'Articolo 59, commi 59.6 e 59.7, a partire dall'1 ottobre 2005.

Articolo 74

Disposizioni transitorie per i venditori di gas naturale

(omissis)

74.3 I venditori di gas naturale attuano le disposizioni dell'Articolo 34, comma 34.4, dell'Articolo 56, comma 56.5, e dell'Articolo 59, commi 59.5, 59.6 e 59.7, a partire dall'1 ottobre 2005.