

## LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

### La valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 1999 ed il mese di aprile 2000, l'Autorità ha ricevuto da parte dei consumatori e delle loro associazioni 308 comunicazioni contenenti reclami, richieste di informazione e segnalazioni riguardanti i servizi di energia elettrica e gas. I reclami hanno rappresentato il 69 per cento dei casi, mentre le richieste di informazioni e le segnalazioni sono state rispettivamente il 24 per cento e il 7 per cento del totale dei casi (Tav. 6.4). Trova conferma quanto evidenziato lo scorso anno, la maggior parte delle comunicazioni riguardano il settore elettrico (68 per cento dei casi). Per quanto riguarda il settore elettrico i reclami sono stati il 72 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 22 per cento e le segnalazioni il 6 per cento. Fra gli argomenti portati all'attenzione dell'Autorità assumono particolare rilevanza le tariffe (24 per cento), i problemi di fatturazione (16 per cento), le interruzioni della fornitura (13 per cento), le problematiche connesse ai contributi di allacciamento (12 per cento) (Tav. 6.5). Va rilevato che un terzo delle comunicazioni riguardanti le tariffe elettriche fanno riferimento a richieste di informazioni e che le segnalazioni relative alla qualità del servizio sono in crescita.

Per quanto riguarda il settore del gas, i reclami hanno rappresentato il 63 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 27 per cento e le segnalazioni il 10 per cento. Analogamente a quanto rilevato per l'elettrico anche nel settore del gas assumono particolare rilievo i problemi connessi ad allacciamenti (19 per cento) e fatturazione (18 per cento), oltreché le specifiche problematiche contrattuali (10 per cento). Rispetto all'anno precedente si è verificato nel complesso un incremento dei casi segnalati del 32 per cento.

In seguito ai reclami e segnalazioni concernenti il rispetto della normativa tariffaria vigente nel settore del gas naturale l'Autorità nel corso del 1999 è intervenuta in 46 casi ed ha imposto, per alcuni di questi, l'applicazione di riduzioni tariffarie di cui hanno complessivamente beneficiato 62.000 utenti (*cf.* Capitolo 5).

TAV. 6.4 **RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONE E SEGNALAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999-APRILE 2000**

SETTORE	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE
ENERGIA ELETTRICA	150	46	13	209
GAS	63	27	79	99
TOTALE	213	73	22	308

TAV. 6.5 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999 – APRILE 2000**

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
<b>ENERGIA ELETTRICA</b>		
Tariffe	50	24
Fatturazioni	33	16
Interruzioni	27	13
Allacciamenti	24	12
Contratti	13	6
Ricostruzione consumi	11	5
Distacchi	11	5
Mora	5	2
<b>GAS</b>		
Allacciamenti	19	19
Fatturazione	18	18
Imposte	14	14
Contratti	10	10
Tariffe	8	8
Sicurezza	4	4
Mora	3	3

A seguito di alcuni reclami nel corso del 1999 è stato aperto un procedimento nei confronti di un comune per errata applicazione delle tariffe elettriche. Il provvedimento che ne è scaturito comporta l'attribuzione di rimborsi agli utenti.

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni ha inoltre promosso due interventi di natura interpretativa relativi ai contributi di allacciamento per il settore elettrico e alla tariffa per il gas fornito alle piccole imprese industriali e artigianali illustrati di seguito. Infine essa costituisce il presupposto per l'intervento di regolazione delle condizioni di fornitura del servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica del dicembre 1999 di cui si da conto più oltre.

## Interventi a tutela del rapporto d'utenza

**Contributi di allacciamento per il servizio elettrico** I contributi di allacciamento per il servizio elettrico sono disciplinati dal provvedimento CIP 30 luglio 1986, n.42, recante *Norme in materia di contributi di allacciamento alle reti di distribuzione di energia elettrica*. In particolare, il provvedimento stabilisce che i contributi vengano fissati con riferimento alla potenza impegnata e alla distanza dalla cabina di trasformazione MT/BT dell'utente secondo corrispettivi fissi. Per quanto riguarda le utenze definite particolari<sup>1</sup> e gli spostamenti di impianti elettrici, il provvedimento prevede che gli utenti contribuiscano direttamente alla spesa sostenuta dall'esercente per allacciarli alla rete di distribuzione nella misura del 70 per cento della spesa effettiva documentata. Il provvedimento CIP n. 42/86 tratta inoltre degli aumenti di potenza di utenze già allacciate in bassa o media tensione e stabilisce corrispettivi fissi da corrispondere per ciascun kW di potenza richiesto in più ed un corrispettivo fisso indipendente dall'aumento di potenza richiesto. Successivi adeguamenti del provvedimento CIP n. 42/86 non hanno modificato la disciplina relativa alle utenze particolari e agli aumenti di potenza.

Sulla base di reclami pervenuti all'Autorità è risultato che, a partire dal maggio 1987, Enel S.p.A. aveva imposto alle utenze definite particolari che richiedessero un aumento di potenza il pagamento di un nuovo contributo di allacciamento anziché dei corrispondenti corrispettivi fissi e per kW previsti, in base a una propria interpretazione delle disposizioni del provvedimento CIP n. 42/86.

L'Autorità, preso atto che tale comportamento protrattosi per lungo tempo aveva interessato più utenti e che le ragioni addotte non apparivano giustificate, ha riaffermato con delibera 8 agosto 1999, n. 133, il contenuto del provvedimento CIP n. 42/86. Ha stabilito inoltre che le utenze particolari, alle quali a fronte di una richiesta di aumento di potenza sia stato addebitato un nuovo contributo di allacciamento, possono richiedere all'esercente il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica la ratifica degli importi addebitati nonché la restituzione dei contributi indebitamente versati e degli interessi legali, fatta salva l'operatività della prescrizione ai termini di legge.

---

<sup>1</sup> Installazioni non presidiate in permanenza, situate fuori dagli abitati; costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi o separate dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o di laguna; insegne luminose e pubblicitarie; impianti di illuminazione di monumenti e simili; singole costruzioni non abitate in permanenza o comunque non di residenza anagrafica del proprietario situate ad oltre 2.000 metri dalla cabina MT/BT di riferimento

## Le tariffe (T4) per gli usi industriali e artigianali

Il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 4 agosto 1994 recante *Aggiornamento del metodo per la determinazione e la revisione delle tariffe del gas distribuito a mezzo rete urbana* introduce al comma 2 dell'art. 2 le tariffe per le piccole imprese industriali ed artigianali stabilendo che "all'articolazione tariffaria....è aggiunta la tariffa T4 per gli usi industriali e artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi". All'art. 3, comma 5 si specifica poi che: "per gli usi industriali ed artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi la tariffa T4 è articolata su due livelli". Il decreto in oggetto non pone condizioni per l'accesso alla tariffa T4 diverse dalla categoria di utenza (piccole imprese industriali e artigianali); dai livelli di consumo (fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi annui); dall'uso (usi industriali e artigianali).

In data 16 novembre 1994, successivamente all'introduzione della tariffa T4 con il sopra richiamato decreto, è stato stipulato, tra Confindustria, Anci e associazioni degli esercenti il servizio di distribuzione di gas a mezzo di rete urbana, un protocollo che stabilisce criteri di accesso e revocabilità della tariffa stessa con riferimento a "nuove forniture o incremento dei consumi relativi a utenze esistenti" e a "forniture ad utenze esistenti con consumi superiori a 100 mila metri cubi annui (utenze a regime)". Nel primo caso il protocollo prevede che la tariffa venga concessa sulla base di una domanda presentata dall'impresa interessata che dia conto delle potenzialità degli impianti e della possibilità effettiva dell'impresa di raggiungere la soglia di consumo prevista per la tariffa T4; nel secondo vengono stabilite le condizioni di revoca o conferma della tariffa per imprese che già sono comprese nella soglia prevista di consumo.

Nel corso del 1998 sono giunte all'Autorità segnalazioni e reclami riguardanti le modalità di applicazione della tariffa T4 da parte di alcuni esercenti. In particolare gli utenti hanno lamentato che, pur trovandosi già nelle condizioni previste dal decreto del Ministro, gli esercenti condizionassero l'attribuzione della tariffa T4 ad una loro esplicita domanda e facessero decorrere il periodo di applicazione non già dal momento in cui erano maturate le condizioni previste dal decreto, ma dal momento di inoltro della domanda da parte dell'utente.

L'Autorità ha ritenuto necessario intervenire, non per interpretare ma per riaffermare il contenuto del decreto e fare chiarezza sui motivi per cui, in sede di applicazione, alcuni comportamenti evidenziati dagli esercenti non potevano ritenersi in linea con il contenuto del decreto.

La delibera 8 agosto 1999, n. 134, dell'Autorità stabilisce pertanto che le imprese che si trovavano nella condizione prevista dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato e che non hanno potuto usufruire della nuova tariffa a partire dall'agosto 1994 sono nella condizione di poter richiedere agli esercenti che essa venga loro applicata a partire da quella

data o dal momento in cui hanno comunque maturato le condizioni previste dal decreto in oggetto.

## La riforma delle condizioni di fornitura per i servizi di distribuzione e di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati

### I presupposti

Nel corso del primo triennio di operatività, l'Autorità ha ricevuto numerosi reclami e segnalazioni presentati da consumatori e da associazioni che hanno posto in evidenza aree di scarsa equità contrattuale nei rapporti di fornitura di energia elettrica tra cliente ed esercente. Tali rapporti, prima dell'intervento dell'Autorità, non erano oggetto di specifica regolamentazione (civilistica e amministrativa) ed erano unicamente disciplinati dal contratto di somministrazione predisposto unilateralmente dai soggetti esercenti.

In assenza di specifiche previsioni amministrative, gli esercenti, oltre a definire il contenuto dei contratti per adesione, hanno sviluppato nel tempo numerose *routine* o prassi che regolano i rapporti con i loro clienti. Tali prassi non essendo codificate in clausole contrattuali generali, erano soggette ad una totale discrezionalità da parte dell'esercente. L'Autorità ritiene che tale discrezionalità vada limitata poiché può porre il cliente in una oggettiva condizione di svantaggio.

L'intervento dell'Autorità definisce i criteri minimi di garanzia lasciando liberi gli esercenti di offrire condizioni di fornitura migliorative rispetto a quelle regolamentate. Le condizioni regolamentate sono da considerarsi dovute al cliente a fronte della tariffa pagata all'esercente: in questo modo si è voluto uniformare a livello nazionale la tutela dei clienti a fronte di una tariffa determinata con criteri uniformi sul territorio nazionale. L'Autorità ha stabilito che il provvedimento non si applica alle forniture in alta tensione e agli usi dell'energia per illuminazione pubblica poiché si tratta di soggetti dotati di una capacità contrattuale maggiore rispetto ai clienti vincolati e le cui forniture presentano caratteristiche peculiari che necessitano di una contrattazione autonoma e diretta. Inoltre, norme specifiche per i clienti in condizioni di disagio economico verranno successivamente emanate dall'Autorità.

### Oggetto della riforma

L'Autorità ha presentato proposte per la regolazione delle condizioni di fornitura diffondendo l'11 novembre 1999 il documento per la consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati*. Le associazioni dei consumatori e degli utenti hanno accolto con favore le nuove proposte che creano una base normativa per la tutela dei

clienti sinora inesistente o incerta. Gli esercenti, pur evidenziando alcuni problemi gestionali che la nuova regolamentazione avrebbe posto, hanno condiviso gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità.

Al termine del processo di consultazione è stata emanata la delibera 31 dicembre 1999, n. 200, con la quale vengono regolate alcune condizioni ritenute di primaria importanza per la tutela dei clienti vincolati del servizio elettrico.

Fra le novità introdotte, si ricordano le procedure e i vincoli per regolare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura, l'eliminazione dell'anticipo sui consumi e l'introduzione del deposito cauzionale sia a garanzia dell'esercente da eventuali inadempienze dei clienti, sia di questi ultimi da distacchi della fornitura per somme esigue (pari o inferiori al deposito stesso). Dal versamento del deposito, che funge da garanzia, sono esentati i clienti domestici che utilizzano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette o che pagano con carta di credito. Altre novità riguardano la possibilità offerta ai clienti di pagare i conguagli molto elevati, o i conguagli dovuti a ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del contatore, con rate successive invece che in un'unica soluzione ed anche le modalità e i tempi imposti agli esercenti per effettuare tali ricostruzioni dei consumi.

### Le condizioni di fornitura per i clienti vincolati

**Periodicità di lettura dei misuratori:** *la lettura del contatore deve essere effettuata almeno una volta all'anno dall' esercente. Il cliente deve avere però la possibilità di verificare autonomamente la lettura del proprio contatore e comunicare la lettura con sistemi approntati dall' esercente il servizio. L' esercente che non predisponga di un adeguato sistema di autolettura deve garantire due letture nell' arco di dodici mesi.*

**Periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento:** *l' esercente deve fatturare bimestralmente i consumi a clienti domestici e ai clienti non domestici con potenza impegnata non superiore ai 30 kW; deve invece fatturare mensilmente i consumi dei clienti con potenza superiore ai 30 kW e dei clienti alimentati in media tensione. L' esercente può emettere fatture d' acconto utilizzando modalità di calcolo che riducano al minimo lo scostamento tra consumi presunti e reali. Il cliente ha 20 giorni di tempo per pagare la bolletta dal giorno della sua emissione. Deve essere messa a disposizione almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.*

**Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta:** *nel caso di ritardo nel pagamento della bolletta il cliente deve corrispondere all' esercente un interesse pari al tasso ufficiale di sconto, maggiorato del 3,5 per cento. Tuttavia i clienti domestici che hanno pagato con puntualità le bollette per almeno due anni, pagano, per i primi dieci giorni di ritardo, solo il tasso legale di interesse (attualmente pari al 2,5 per cento).*

**Condizioni, modalità e tempi di distacco della fornitura da parte dell' esercente:** *l' esercente non può effettuare la sospensione della fornitura in alcune specifiche situazioni: quando l' energia viene utilizzata per il funzionamento di apparati di cura; quando il debito del cliente è inferiore o uguale al deposito cauzionale versato; nei giorni festivi e prefestivi; quando, nel caso di esercenti multiservizio, il cliente sia moroso per una fornitura diversa dall' energia elettrica; quando, scaduti i termini per il pagamento ma non quelli successivamente indicati dall' esercente per evitare la sospensione della fornitura, il cliente abbia pagato ma l' esercente non sia a conoscenza dell' avvenuto pagamento; quando il contratto prevede fattispecie generiche e non dettagliate; quando si verificano delle contestazioni a seguito di malfunzionamento del contatore e si proceda a effettuare una ricostruzione dei consumi; quando non sia stato sottoscritto il contratto di somministrazione.*

**Ricostruzione consumi:** *in caso di malfunzionamento del contatore l' esercente potrà ricostruire i consumi del cliente partendo dal momento esatto del guasto, se individuabile; viceversa la ricostruzione potrà riguardare solo gli ultimi dodici mesi di consumo del cliente, calcolati dal giorno di accertamento della rottura. Il cliente potrà contestare i risultati della ricostruzione.*

**Rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti:** *in caso di conguagli particolarmente elevati, il cliente può ottenere di pagare il corrispettivo con rate successive, purché il debito superi le 50.000 lire. Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere agli esercenti gli interessi pari al tasso ufficiale di sconto.*

**Deposito cauzionale:** *l'esercente può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di analoga garanzia. La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto, maggiorata degli interessi calcolati secondo il tasso legale. L'esercente non può richiedere alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. Il cliente non può subire un distacco per debiti il cui valore sia uguale o inferiore al deposito versato. I clienti domestici che hanno predisposto il pagamento delle bollette attraverso domiciliazione bancaria o postale, o che pagano con carta di credito, sono esentati dal versamento del deposito.*

**Modalità di reclamo:** *l'esercente deve informare i clienti sulle modalità e procedure di reclamo, rendendo anche disponibile un formulario prestampato per semplificare l'inoltro dei reclami. Tali procedure e modalità devono tenere conto delle esigenze dei clienti disabili e anziani.*

## La trasparenza delle bollette

Gli interventi dell'Autorità per assicurare la trasparenza delle bollette di fatturazione dei consumi di gas ed elettricità hanno riguardato l'adozione della delibera 14 aprile 1999, n. 42, relativa al gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane e l'adozione della delibera 16 marzo 2000, n. 55, alle bollette del servizio di distribuzione e vendita del servizio elettrico.

### Consumi di gas naturale

Con la delibera n.42/99 recante *Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere h) e l), della legge 14 novembre 1995, n. 481/95*, l'Autorità si è proposta un obiettivo di razionalizzazione e semplificazione dell'esistente perseguito attraverso l'imposizione di requisiti minimi, comuni ed inderogabili per tutti gli esercenti, che riguardano sia il contenuto sia la forma della comunicazione.

La delibera prevede che gli esercenti il servizio avessero a disposizione 180 giorni dalla data di pubblicazione della stessa per adeguarvisi. Per motiva-

te esigenze relative all'adeguamento dei sistemi informativi, i soggetti esercenti potevano inoltre richiedere all'Autorità una proroga dei tempi di applicazione non superiore a 90 giorni. La richiesta di proroga doveva essere avanzata entro 120 giorni dalla data di pubblicazione. All'Autorità sono giunte richieste di proroga da parte di 307 esercenti su un totale di circa 800. Alcune di queste richieste hanno riguardato solo parti specifiche della delibera. Con la seconda settimana di febbraio 2000 è scaduto anche l'ultimo termine per l'adeguamento degli esercenti alla nuova bolletta trasparente.

L'intervento consente ai quasi 15 milioni di utenti del servizio gas (gli utenti cosiddetti civili), indipendentemente dalla loro localizzazione e dall'esercente da cui sono riforniti, di ricevere una bolletta semplice, trasparente e completa.

**Consumi di energia elettrica** Con la delibera n. 55/00 l'Autorità ha esteso l'intervento sulla trasparenza di documenti di fatturazione al servizio elettrico.

La direttiva concernente la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ha l'obiettivo di integrare la normativa generale già in vigore sulla fatturazione e di stabilire criteri di trasparenza aggiuntivi e obbligatori per gli esercenti i servizi di distribuzione e vendita di elettricità, modificando e integrando, là dove presenti, le precedenti delibere del Comitato interministeriale dei prezzi.

La direttiva definisce i requisiti di base che tutti gli esercenti il servizio devono rispettare nella fatturazione ai propri clienti. Sono interessati a questa direttiva tutti i clienti del mercato vincolato con l'esclusione dei soggetti che acquistano energia in alta tensione e di quelli che utilizzano l'energia per scopi di illuminazione pubblica. Tali soggetti sono dotati di una forte capacità di negoziazione contrattuale e presentano caratteristiche di fornitura tali da rendere preferibile modalità di gestione individuali della fatturazione.

L'Autorità con la direttiva richiede ai soggetti esercenti che i contenuti del rapporto di fornitura connessi alla fatturazione dei corrispettivi per l'erogazione del servizio siano chiaramente specificati, mentre non interviene sui contenuti di tale rapporto già regolati con le delibere dell'Autorità del 28 dicembre 1999, n. 200, 201 e 202 nonché con la delibera 29 dicembre 1999, n. 204.

Gli esercenti restano liberi di fornire informazioni aggiuntive rispetto a quelle obbligatoriamente richieste e di scegliere il formato ritenuto più adatto per comunicarle.

Gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità sono stati resi noti ai soggetti esercenti e alle associazioni dei consumatori e degli utenti attraverso il documento di consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita del-*

*l'energia elettrica ai clienti vincolati* diffuso in data 11 novembre 1999. I soggetti che hanno partecipato alla consultazione hanno avanzato, in forma scritta o attraverso l'intervento diretto alle audizioni tenutesi nel dicembre 1999, alcuni suggerimenti alternativi relativi a singoli punti proposti e agli eventuali costi che l'intervento nel suo complesso avrebbe potuto comportare, senza sollevare obiezioni sostanziali sull'impostazione utilizzata o sulla fattibilità dell'intervento.

Una sintesi dell'intervento è esposta di seguito, gli esercenti il servizio dovranno adeguarvisi entro 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera in Gazzetta Ufficiale.

## TAV. 6.6 SINTESI DEI REQUISITI MINIMI DI TRASPARENZA DELLE BOLLETTE ELETTRICHE

LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI	
<i>Tipo di fornitura e tariffa applicata</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia di utenza cui appartiene il cliente e opzione tariffaria prescelta (base o speciale)</li> <li>• Potenza contrattualmente impegnata (se prevista)</li> </ul>
<i>Periodo di riferimento della fatturazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultime due letture per la bolletta di conguaglio</li> <li>• Periodo di riferimento per la bolletta di acconto</li> <li>• Data di emissione e di scadenza</li> </ul>
<i>Addebiti relativi alle componenti tariffarie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori unitari della somma dei corrispettivi in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese</li> <li>• Valori complessivi dati dalla somma dei corrispettivi unitari in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese moltiplicati rispettivamente per i consumi, per la potenza impegnata e per il periodo a cui si riferisce la fatturazione</li> </ul>
<i>Rimborsi ed indennizzi automatici</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanno indicati per i clienti titolati a riceverli: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rimborsi dovuti al mancato rispetto del vincolo sui ricavi tariffari (V1)</li> <li>– Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale</li> <li>– Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli nazionali di riferimento di continuità</li> </ul> </li> <li>• Addebiti per oneri generali di sistema</li> </ul>
<i>Addebiti per imposte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imposte devono essere indicate, oltre ai totali, le singole aliquote</li> </ul>
<i>Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessi di mora, spese di sollecito, depositi di garanzia o altre spese vanno distinte dal calcolo dei consumi e delle imposte</li> <li>• Per gli interessi di mora deve essere esplicitato il tasso di interesse e il numero di giorni a cui si applica</li> <li>• Per le prestazioni specifiche di altra natura (interventi per guasto, verifiche gruppi di misura, interventi per spostamento gruppi di misura) può essere richiesto dal cliente un documento di fatturazione separato</li> </ul>
<i>Pagamenti relativi alle bollette precedenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Va evidenziata la presenza di bollette non ancora pagate</li> </ul>
INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AGLI UTENTI	
<i>Informazioni sulle modalità di pagamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazione delle modalità di pagamento della bolletta</li> <li>• Numero di telefono per informazioni sulle fatture e sui pagamenti</li> <li>• Numero di giorni minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e il distacco della fornitura</li> </ul>
<i>Altre informazioni generali ai clienti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di telefono del servizio guasti</li> <li>• Livelli specifici e generali di qualità fissati dall'Autorità (almeno una volta all'anno)</li> <li>• Informazioni su eventuali variazioni delle tariffe</li> <li>• Informazioni sulla ottimalità della opzione tariffaria prescelta rispetto ai profili di consumo del cliente (una volta all'anno)</li> <li>• Indicazione comparativa dei consumi elettrici (almeno una volta all'anno)</li> </ul>
<i>Informazioni a gruppi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuali modalità di comunicazione all'esercente dei pagamenti dopo la data di scadenza (per i clienti morosi)</li> <li>• Procedure e costo della sospensione della fornitura (per i clienti morosi)</li> <li>• Per i clienti che ne hanno titolo devono essere indicati i tempi e le modalità di rateizzazione dei corrispettivi dovuti</li> </ul>

Nella direttiva, particolare attenzione è stata rivolta alle modalità di esposizione della tariffa, al fine di operare una mediazione tra due obiettivi: quello di completezza dell'informazione e quello di semplificazione alla luce della riforma tariffaria recentemente introdotta (cfr. Capitolo 4).

Il prezzo finale che il cliente paga scegliendo un'opzione tariffaria per il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica è la somma di diverse componenti ciascuna a copertura dei relativi costi (trasporto dell'energia sulle reti trasmissione, distribuzione e vendita, nonché acquisto dell'energia). Tali componenti sono espresse in lire/cliente/mese, lire/kW e lire/kWh. A ciascuna tipologia di utenza si applicano, oltre alle componenti costitutive l'opzione tariffaria, altre componenti a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (espresse sia in lire/cliente/mese sia in lire/kWh). Infine, fino al 31 dicembre 2001, ogni opzione tariffaria offerta ai clienti appartenenti alle tipologie di utenza diverse dalle forniture in bassa tensione per usi domestici include le componenti tariffarie (espresse in lire/cliente/mese e in lire/kWh) che costituiscono il fattore di gradualità nella transizione tra il precedente sistema tariffario e quello attuale. L'esposizione in bolletta di tutte queste componenti comporterebbe una lunga lista di voci e di prezzi. Si è quindi adottato un criterio di semplificazione prevedendo che le componenti relative ai costi sostenuti nell'interesse generale e agli oneri generali afferenti al sistema elettrico e alla gradualità debbano essere sommate alle componenti dell'opzione tariffaria corrispondentemente espresse in lire/cliente/mese e in lire/kWh ai sensi della delibera dell'Autorità n. 204/99.

La completezza dell'informazione e la trasparenza vengono inoltre garantite da due misure specifiche. La prima stabilisce che l'esercente debba fornire la disaggregazione completa per singoli corrispettivi dell'opzione tariffaria ogni qual volta il cliente lo richieda. La seconda prevede che almeno una volta all'anno in bolletta vengano espresse in maniera dettagliata tutte le componenti relative ai costi sostenuti nell'interesse generale, agli oneri generali afferenti al sistema elettrico e alla gradualità, con le relative denominazioni e i corrispondenti importi complessivamente versati dal cliente nel periodo di riferimento.

Altre innovazioni sono state introdotte al fine di fornire al cliente elementi di valutazione sul profilo dei propri consumi e sulle opportunità offerte dal nuovo regime tariffario. A questo fine almeno una volta all'anno deve essere riportata in bolletta un'indicazione che consenta al cliente di valutare l'andamento nel tempo dei suoi consumi medi giornalieri. In secondo luogo l'esercente deve indicare in bolletta, al termine di ciascun anno, se l'opzione tariffaria scelta dal cliente è quella che gli consente di risparmiare di più, dato il suo profilo di consumo.

## Istruttoria formale e diffida all'Enel S.p.A. in merito alla campagna promozionale per il passaggio a contratti di potenza impegnata di 4,5 kW per gli utenti domestici

Nel mese di febbraio 2000 l'Enel Distribuzione S.p.A. ha annunciato l'avvio di una campagna promozionale per l'offerta, per un determinato periodo di tempo e/o abbuoni dei contributi di allacciamento a beneficio di utenti domestici titolari di forniture con potenza impegnata pari a 1,5 kW o 3 kW richiedenti il passaggio a 4,5 kW, o di nuovi utenti che, al momento dell'attivazione della fornitura, avessero richiesto una potenza contrattualmente impegnata pari a 4,5 kW.

La campagna promozionale annunciata dall'Enel S.p.A. non rispondendo ai criteri di trasparenza stabiliti dall'Autorità e avrebbe potuto comportare ingiustificate situazioni di discriminazione tra i clienti domestici.

Il 2 marzo 2000 l'Autorità, ha pertanto diffuso un comunicato stampa attraverso il quale ha chiarito che, in base alla vigente normativa, promozioni del passaggio al contratto da 4,5 kW possono essere realizzate solo mediante la definizione, ai sensi della delibera dell'Autorità n. 204/99, di opzioni tariffarie sottoposte all'approvazione dell'Autorità stessa, previa definizione del Codice di condotta commerciale previsto dalla medesima delibera e non mediante sconti sui contributi di allacciamento.

In data 29 marzo 2000, con la delibera n. 68, l'Autorità ha diffidato l'Enel S.p.A. dal proseguire nell'iniziativa promozionale.

Con una *Lettera aperta ai clienti* diffusa il 7 aprile 2000 tramite spazi acquisiti su quotidiani nazionali e locali l'Enel Distribuzione S.p.A. ha comunicato che, per effetto della diffida adottata dall'Autorità con delibera n. 68/00, avrebbe richiesto il pagamento del corrispettivo di allacciamento agli utenti interessati al passaggio al contratto a 4,5 kW.

Con delibera 19 aprile 2000, n. 76, l'Autorità ha ordinato all'Enel Distribuzione S.p.A. di pubblicare un comunicato ai clienti con le stesse modalità e rilievo dati alla *Lettera aperta ai clienti* al fine di precisare che il contributo di allacciamento è dovuto per effetto delle norme vigenti e che eventuali sconti possono invece essere applicati sulle tariffe e di chiarire i costi associati al passaggio al nuovo contratto per le diverse classi di utenza sulla base dei consumi medi annuali.