

**DETERMINAZIONE 15 SETTEMBRE 2017**

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE AL MONITORAGGIO DEI CONTRATTI E ATTIVAZIONI  
CONTESTATI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE  
(ARTICOLO 19 ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 6 APRILE 2017,  
228/2017/R/COM)

**IL DIRETTORE  
DELLA DIREZIONE MERCATI RETAIL E TUTELE DEI CONSUMATORI DI  
ENERGIA DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL  
SISTEMA IDRICO**

**Premesso che:**

- con l'Allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com (di seguito: deliberazione 228/2017/R/com), l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), ha adottato, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, il "*Testo integrato per l'adozione di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria*" (di seguito: TIRV) con operatività dal 1 maggio 2017; con successiva deliberazione 20 luglio 2017, 543/2017/R/com, in esito alla consultazione con gli stakeholders, sono state apportate delle modifiche ed integrazioni al TIRV, con operatività 1 settembre 2017;
- con il TIRV, l'Autorità, rafforzando ulteriormente la tutela già accordata dal Codice di condotta commerciale ai clienti finali (domestici e non domestici quali le piccole imprese) ha, da un lato, previsto misure di natura preventiva obbligatorie per tutti i venditori atte a rendere i clienti finali controparti di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza maggiormente consapevoli della conclusione di un contratto e, dall'altro, introdotto una procedura speciale a carattere risolutivo volontaria (sia lato venditore che lato cliente) per eventuali controversie che lamentino il mancato rispetto di tali misure con riferimento alla conferma del contratto;
- in particolare con riferimento alla procedura speciale a carattere risolutivo di cui alla Parte III del provvedimento, il TIRV distingue le modalità di attivazione tra cliente finale domestico e non domestico;
- con riferimento al cliente domestico il TIRV prevede, tra l'altro, che:
  - a) in caso di accoglimento del reclamo per contratto contestato, il cliente manifesti l'adesione alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV (il ripristino e il pagamento di un importo corrispondente, al massimo, al valore dei corrispettivi a copertura dell'uso della infrastruttura e dell'approvvigionamento all'ingrosso per il periodo transitorio) entro un termine predefinito, decorso

- inutilmente il quale il venditore aderente può, tra gli altri strumenti disponibili preventivamente indicati al cliente medesimo, adottare il ripristino;
- b) in caso di rigetto del reclamo per contratto contestato e previa adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, il venditore trasmetta il reclamo all'unità preposta dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), che effettua una verifica documentale in merito alla legittimità di tale rigetto, e in caso di esito negativo, dispone l'applicazione dei rimedi di cui al titolo IV;
- con riferimento al cliente non domestico, conferma, nel complesso, la previgente disciplina di cui alla deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com), in materia di misure preventive, richiedendo invece per quanto riguarda l'attivazione della procedura di cui alle parti III e IV del TIRV la preventiva adesione da parte dei venditori;
  - il TIRV prevede, inoltre, che venga realizzata, in continuità con la previgente disciplina, un'attività di monitoraggio del fenomeno dei contratti o attivazioni contestati con riferimento alle misure preventive e stabilisce le modalità di effettuazione del monitoraggio del fenomeno, indicando i soggetti e i dati che i medesimi devono comunicare all'Autorità, dando, altresì, mandato al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia per le azioni a seguire, tra cui, l'individuazione delle modalità ed dei tempi di comunicazione dei dati strumentali all'attività di monitoraggio.

**Considerato che:**

- la determinazione 22 giugno 2012 DMEG/4/2012, fornisce le istruzioni operative per lo svolgimento del monitoraggio del fenomeno regolato con la disciplina di cui alla deliberazione 153/2012/R/com e gli specifici obblighi in capo ai vari soggetti coinvolti fino al periodo della sua vigenza ed in particolare fino al 30 aprile 2017;
- l'attività di monitoraggio di cui all'articolo 19 del TIRV identifica come soggetti obbligati alla comunicazione dei dati i venditori, lo Sportello, il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) e le imprese di distribuzione;
- le informazioni da raccogliere circa l'evoluzione del fenomeno dei contratti o attivazioni contestati devono essere tali da consentire una valutazione complessiva del fenomeno con riferimento sia ai casi di accoglimento dei reclami che ai casi di rigetto, e ciò anche in continuità, per quanto compatibile, con il monitoraggio relativo alla previgente disciplina e le relative modalità operative;
- le informazioni comunicate vengono, tra l'altro, utilizzate ai fini del rapporto annuale di cui all'articolo 6 dell'Allegato A alla deliberazione 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: TIMR).

**Ritenuto che:**

- sia opportuno definire le informazioni necessarie al monitoraggio al fine di condurre le necessarie analisi sul fenomeno in argomento;

- ai fini della presente rilevazione e dei soggetti obbligati, tenuto conto della riforma in corso relativa allo *switching* nell'ambito del SII per quanto riguarda anche il settore del gas naturale, in questa fase sia conseguentemente opportuno:
  - procedere alla raccolta dei dati sui reclami ricevuti dai venditori e su quelli gestiti dallo Sportello secondo quanto indicato dall'articolo 19, comma 19 lettera a) e b) del TIRV;
  - prevedere che il SII fornisca al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità, i dati di cui all'articolo 19, comma 19.1 lettera c) del TIRV con riferimento al settore elettrico, stabilendo al contempo che i dati con riferimento al settore gas verranno inviati dal SII successivamente alla conclusione dell'implementazione dello *switching* anche per tale settore;
  - prevedere che le imprese di distribuzione, nei casi di punti riconsegna del gas naturale, procedano a registrare e archiviare i dati di cui all'articolo 19, comma 19.1 lettera c), inviando ad un successivo momento la definizione delle modalità e dei tempi dell'invio di tali dati, e ciò fino all'implementazione dello *switching* nell'ambito del SII per quanto riguarda il settore del gas naturale;
- sia necessario indicare nel dettaglio le modalità ed i tempi di raccolta dei dati, con l'obiettivo, da un lato, di garantire la continuità della rilevazione anche con riferimento al 2017 e, dall'altro, di renderle il più possibile coerenti con le modalità della raccolta dati effettuata dall'Autorità nell'ambito TIQV, in modo da minimizzare gli oneri in capo ai soggetti obbligati.

**Ritenuto, in particolare, che:**

- ai fini di una valutazione complessiva del fenomeno dei contratti e delle attivazioni contestati, sia opportuno – anche in continuità con il passato - prevedere che, nel periodo oggetto di rilevazione, il campione di venditori cui richiedere il dato relativo ai contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza sia costituito dai venditori obbligati ai sensi del TIMR e dai venditori non obbligati ai sensi del TIMR che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto o attivazione contestato;
- in particolare, sia opportuno identificare i soggetti obbligati ad effettuare l'invio dei dati relativi ai reclami ricevuti esclusivamente nei venditori che abbiano ricevuto, nel periodo oggetto di rilevazione, almeno un reclamo per contratto o attivazione contestato indipendentemente dall'esito di tale reclamo (accoglimento o rigetto da parte del venditore);
- sia opportuno, al fine di contenere gli oneri in capo ai venditori obbligati, definire una modalità di raccolta dei dati relativi ai reclami ricevuti e ai contratti conclusi coerente ed omogenea rispetto agli obblighi di comunicazione dei dati posti dalla regolazione vigente del TIQV, stabilendo che:
  - a) la comunicazione dei dati avvenga mediante l'utilizzo della piattaforma informatica presente in Autorità;
  - b) la frequenza di comunicazione abbia cadenza annuale;
  - c) la dimensione geografica del dato sia nazionale;
  - d) i dati raccolti siano differenziati per le seguenti tipologie di cliente:

- clienti finali di cui all'articolo 2 comma 2.3 lettera a) e c) del TIV;
  - clienti finali di cui all'articolo 2 comma 2.3 lettera a), b) e d) del TIVG limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;
  - clienti *dual fuel*, rientranti nell'ambito richiamato ai precedenti alinea, che hanno sottoscritto un unico contratto per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale;
- sia opportuno dettagliare i dati raccolti prevedendo che i venditori che abbiano aderito alla procedura ripristinatoria ai sensi dell'articolo 18 del TIRV, comunichino il numero dei reclami accolti e:
    - a) con riferimento ai clienti domestici di entrambi i settori
      - il numero dei reclami per contratti o attivazioni contestati accolti che abbiano dato luogo alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV, per adesione del cliente finale nel termine di cui all'articolo 7 comma 7.2. lettera b), del TIRV e quelli in cui la procedura ripristinatoria, previa adesione del cliente finale nel termine di cui all'articolo 7 comma 7.4 lettera b), del TIRV, sia stata attivata successivamente all'intervento dello Sportello;
      - numero dei reclami per contratti o attivazioni contestati accolti per i quali sia stata attivata, previa informazione preliminare, una procedura analoga al ripristino di cui all'articolo 14, ai sensi dell'art. 7, comma 7.2 lett. d), del TIRV;
    - b) con riferimento ai clienti diversi da quelli di cui alla precedente lettera a)
      - il numero dei reclami per contratti o attivazioni contestati accolti che abbiano dato luogo alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV in quanto il reclamo è stato accettato dal venditore e quelli in cui la procedura ripristinatoria sia stata attivata successivamente all'intervento dello Sportello;
  - sia opportuno, relativamente ai dati raccolti dallo Sportello, definire una modalità di raccolta di tali dati che tenga conto sia dell'attività di reportistica che lo Sportello effettua nei confronti degli Uffici dell'Autorità ai sensi dell'articolo 16.1 deliberazione 14 luglio 2016 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) sia della specifica funzionalità operativa, stabilendo che:
    - a) la comunicazione dei dati avvenga attraverso l'invio in formato elettronico;
    - b) la frequenza di comunicazione abbia cadenza mensile;
    - c) la dimensione geografica del dato sia nazionale;
    - d) i dati raccolti siano differenziati per le medesime tipologie di contratto in precedenza dettagliate per i venditori;
  - sia opportuno prevedere che lo Sportello, distinguendo in base alla tipologia del cliente finale, comunichi il numero dei rigetti che gli sono stati trasmessi dai venditori - per i clienti domestici, previa adesione del cliente finale alla procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV, ai sensi dell'articolo 7 comma 7.4 lettera b) – specificando quanti, tra tali rigetti, siano stati ritenuti non infondati e

quanti, invece, siano stati valutati infondati in esito alla verifica documentale effettuata ai sensi degli artt. 8 e 12 del TIRV;

- sia opportuno prevedere che in relazione ai clienti non domestici lo Sportello comunichi altresì il numero dei reclami per contratti o attivazioni contestati ricevuti direttamente dal cliente finale relativi alle ipotesi di cui all'art. 13, comma 13.1 e comma 13.3 del TIRV, distinguendo in tale ultima fattispecie il numero dei reclami che lo Sportello medesimo ha ritenuto fondati da quello dei reclami che ha ritenuto non fondati.
- sia opportuno, al fine di garantire la massima chiarezza per i soggetti obbligati, sintetizzare le informazioni di dettaglio necessarie per la comunicazione dei dati in apposite schede tecniche allegate alla presente determina.

### **Ritenuto, infine, che**

- sia opportuno prevedere che le comunicazioni relative ai contratti contestati siano effettuate:
  - a) da parte dei venditori obbligati, secondo le modalità sopra indicate, in coerenza rispetto agli obblighi di comunicazione dei dati posti dalla regolazione vigente del TIQV, prevedendo che in occasione della raccolta che avrà termine entro il 28 febbraio 2018 siano eccezionalmente inviate anche le informazioni relative ai mesi da maggio ad agosto 2017;
  - b) da parte dello Sportello secondo le modalità di cui all'articolo 16, comma 16.1 della deliberazione 383/2016/E/com;
  - c) da parte del SII entro il 28 febbraio 2018, prevedendo che in occasione di tale invio siano eccezionalmente inviate anche le informazioni relative ai mesi da maggio ad agosto 2017 in linea con quanto previsto dalla deliberazione 495/2017/R/com;
- sia comunque opportuno, pur in considerazione delle modifiche intervenute nel quadro regolatorio, garantire la continuità del monitoraggio del fenomeno nel suo complesso per tutto l'anno 2017 e, pertanto, prevedere che i dati di cui alla determina DMEG/4/2012, raccolti in relazione al periodo intercorrente tra il 1 gennaio 2017 e il 30 aprile 2017, siano comunicati eccezionalmente entro il mese di ottobre 2017.

### **DETERMINA**

1. di approvare le schede tecniche relative ai dati da comunicare (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
2. di prevedere che:
  - a) i venditori utilizzino per la comunicazione dei dati di cui all'articolo 19, comma 19.1. lettera a) del TIRV la piattaforma informatica presente in Autorità;
  - b) lo Sportello invii i dati di cui all'articolo 19, comma 19.1 lettera b) del TIRV, secondo le modalità di cui all'articolo 16, comma 16.1. dell'Allegato A della deliberazione 383/2016/E/com;

- c) il SII invii i dati di cui all'articolo 19, comma 19.1 lettera c) del TIRV per quanto riguarda il settore elettrico, stabilendo nel contempo l'invio dei dati con riferimento al settore gas alla conclusione dell'entrata in operatività del processo di *switching* tramite il SII anche per tale settore;
- 3. di prevedere che le imprese di distribuzione, in attesa della completa operatività del SII per il settore gas, nei casi di punti riconsegna del gas naturale, procedano a registrare e archiviare i dati di cui all'articolo 19, comma 19.1 lettera c), inviando ad un successivo momento la definizione delle modalità e dei tempi dell'invio di tali dati;
- 4. di prevedere che le comunicazioni di cui all'articolo 19 del TIRV avvengano rispettivamente entro il :
  - a) 28 febbraio 2018 e con successiva cadenza annuale, relativamente alle comunicazioni da parte dei venditori obbligati ai sensi della presente determinazione stabilendo, altresì, che, in occasione della prima raccolta, siano eccezionalmente inviate anche le informazioni relative ai mesi da maggio ad agosto 2017;
  - b) con cadenza mensile in applicazione dell'articolo 16, comma 16.1. dell'Allegato A della deliberazione 383/2016/E/com;
  - c) entro il 28 febbraio 2018 e con successiva cadenza annuale, relativamente alle comunicazioni da parte del SII per quanto riguarda il settore elettrico, prevedendo che in occasione del primo invio siano eccezionalmente trasmesse anche le informazioni relative ai mesi da maggio ad agosto 2017;
- 5. di confermare che i dati di cui alla determina DMEG/4/2012, raccolti in relazione al periodo intercorrente tra il 1 gennaio 2017 e il 30 aprile 2017, siano comunicati eccezionalmente entro il mese di ottobre 2017;
- 6. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'Allegato A, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 15 settembre 2017

Il Direttore: Marta Chicca