

**DCO 19/10**

**ADOZIONE DI NUOVE PROCEDURE PER L'IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI  
FINALI NON DOMESTICI AVENTI DIRITTO AL SERVIZIO DI MAGGIOR  
TUTELA**

*Documento per la consultazione*

*Mercato di incidenza: energia elettrica*

*30 giugno 2010*

## **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) 19 marzo 2010, ARG/elt 33/10 in cui è stato dato mandato alla Direzione Mercati di predisporre le attività istruttorie ai fini della definizione delle modalità di identificazione, con riferimento a tutti i clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione, del servizio di tutela a cui ciascun cliente finale ha diritto.*

*In particolare, nel presente documento per la consultazione vengono proposte modifiche rispetto all'attuale regolazione in tema di identificazione dei clienti finali che possono usufruire del servizio di maggior tutela, sia al fine di permettere l'identificazione di tutti i clienti finali, siano essi serviti in maggior tutela che sul mercato libero, sia al fine di garantire una corretta trasmissione e condivisione delle informazioni tra i diversi operatori.*

*Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative in merito agli argomenti trattati. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il 3 settembre 2010.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il documento contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta a:*

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**Direzione Mercati**

**Unità Mercati Retail**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.284/290**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)**

**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## INDICE

<u>1.</u>	<u>Premessa .....</u>	<u>4</u>
<u>2.</u>	<u>Contesto normativo di riferimento.....</u>	<u>4</u>
	Introduzione .....	4
	Dettaglio della attuali procedure di identificazione dei clienti aventi diritto alla maggior tutela .....	6
<u>3.</u>	<u>Esigenze .....</u>	<u>8</u>
<u>4.</u>	<u>Identificazione dei clienti che hanno diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela .....</u>	<u>9</u>
	Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti serviti in maggior tutela: attivazione del servizio.....	9
	Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti serviti nel mercato libero: sottoscrizione del contratto di vendita.....	10
	Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti già serviti in maggior tutela o già serviti nel mercato libero .....	11
	Aggiornamento delle informazioni relative all'accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela .....	12
	Applicazione della componente <i>DISP<sub>BT</sub></i> a seguito dell'accertamento dei requisiti.....	15

## **1. PREMESSA**

- 1.1. L'attuale regolamentazione in tema di identificazione dei clienti finali non domestici che hanno diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela è stata effettuata sulla base delle esigenze manifestatesi nel 2007 che riflettevano, in buona parte, la necessità di dare immediata attuazione alla legge 3 agosto 2007, n. 125/07 (di seguito: legge n. 125/07). A seguito della completa liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio (mercato *retail*) dell'energia elettrica e della previsione di due separati regimi di tutela (il servizio di maggior tutela da un lato e il servizio di salvaguardia dall'altro) è infatti risultato necessario identificare le piccole imprese, intese come clienti con meno di 50 dipendenti e un fatturato o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro, titolari di soli punti di prelievo connessi in bassa tensione.
- 1.2. A tre anni dalla completa liberalizzazione del mercato *retail*, emerge la necessità di rivedere sia le modalità di identificazione della tipologia di tutela cui ciascun cliente finale risulta avere diritto, con la principale finalità di permettere la corretta identificazione di tutti i clienti finali non domestici (siano essi serviti in maggior tutela che serviti nel mercato libero) che hanno diritto di beneficiare del servizio di maggior tutela o, in alternativa, del servizio di salvaguardia, che le modalità di gestione e aggiornamento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti per accedere al servizio di maggior tutela (di seguito: informazione relativa alla sussistenza dei requisiti).
- 1.3. L'identificazione della corretta tipologia di tutela cui ciascun cliente risulta aver diritto e la diffusione di tale informazione a tutti i soggetti che hanno necessità di servirsene comporta l'introduzione di nuove procedure ed obblighi informativi e, conseguentemente, la revisione della regolamentazione vigente in materia.

## **2. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

### **Introduzione**

- 2.1. Si richiamano di seguito la normativa primaria e le deliberazioni dell'Autorità che costituiscono il quadro di riferimento per la regolamentazione relativa all'identificazione dei clienti finali che hanno diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela. In particolare sono richiamate le norme la cui applicazione presuppone la corretta identificazione dei clienti aventi diritto alla maggior tutela.
- 2.2. Il comma 2 della legge n. 125/07 prevede che l'erogazione del servizio per i clienti finali domestici non riforniti di energia elettrica sul mercato libero è garantita dall'impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita (di seguito: esercenti la maggior

tutela), e che la funzione di approvvigionamento continua ad essere svolta dall'Acquirente Unico. Ai sensi del medesimo comma, le imprese connesse in bassa tensione, aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (di seguito: piccole imprese) sono automaticamente comprese nel regime di maggior tutela. La medesima legge prevede, all'articolo 4, che il servizio di salvaguardia debba essere assicurato ai clienti finali che abbiano certificato di non rientrare nel regime di maggior tutela e che si trovano senza fornitore.

- 2.3. Con la deliberazione 11 dicembre 2007, n. 311/07 (di seguito: deliberazione n. 311/07) l'Autorità ha introdotto obblighi in capo agli esercenti la maggior tutela per l'identificazione delle piccole imprese, prevedendo che i medesimi esercenti provvedano a richiedere ai clienti finali non domestici serviti una dichiarazione sostitutiva volta ad attestare il possesso dei requisiti che danno titolo a beneficiare del servizio di maggior tutela o dei requisiti che danno titolo a beneficiare del servizio di salvaguardia. La medesima deliberazione n. 311/07 ha altresì previsto un formato standard che gli esercenti la maggior tutela devono utilizzare per la richiesta della dichiarazione sostitutiva. Nell'ambito del servizio di maggior tutela è previsto pertanto che, ai fini dell'accertamento della qualifica di avente diritto alla maggior tutela, ciascun cliente finale autocertifichi, sotto la propria responsabilità, il possesso dei requisiti per l'effettiva inclusione nel servizio.
- 2.4. Con la deliberazione 29 dicembre 2007, n. 349/07 (di seguito: deliberazione n. 349/07) l'Autorità ha definito i prezzi di commercializzazione della vendita di energia elettrica (corrispettivo PCV) nell'ambito del servizio di maggior tutela e la conseguente remunerazione spettante agli esercenti per tale servizio. Con tale deliberazione è stato inoltre definito uno specifico meccanismo di compensazione volto alla restituzione, da parte degli esercenti la maggior tutela, della differenza tra il corrispettivo PCV applicato ai clienti finali e il livello di costi loro riconosciuto (componente RCV). Tale differenza, identificata come componente  $DISP_{BT}$ , è restituita a beneficio di tutti i clienti finali che potenzialmente possono essere serviti nel regime di maggior tutela, compresi, quindi, i clienti serviti nel mercato libero. In particolare, la restituzione ai clienti serviti nel mercato libero avviene attraverso l'applicazione di uno specifico corrispettivo di dispacciamento applicato agli utenti del dispacciamento che dichiarano a Terna di servire clienti finali aventi diritto alla maggior tutela.
- 2.5. La deliberazione 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08) prevede, all'articolo 5, che, qualora un punto di prelievo risulti sprovvisto di un contratto di fornitura, l'impresa distributrice attivi i servizi di maggior tutela o di salvaguardia ai sensi del comma 4.3 del TIV e che tale attivazione venga comunicata al rispettivo esercente entro

il tredicesimo giorno lavorativo del mese antecedente all'inizio della fornitura. Il citato articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 prevede, inoltre, che l'impresa distributrice sia tenuta ad indicare, nella comunicazione di cui al precedente punto, gli elementi anagrafici identificativi di ciascun cliente finale titolare del/i punto/i di prelievo per il quale verrà attivato il servizio di maggior tutela di cui al comma 4.3bis del TIV.

- 2.6. Con la relazione tecnica alla deliberazione n. 349/07, l'Autorità aveva previsto di inserire tra le informazioni caratterizzanti l'anagrafica dei punti di prelievo in bassa tensione anche l'indicazione del regime di tutela loro applicabile qualora i medesimi punti risultassero privi di un venditore. Con la deliberazione 18 novembre 2008, ARG/elt 162/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 162/08), tuttavia l'Autorità ha ritenuto che, al fine del trasferimento delle stesse dall'impresa distributrice all'utente del dispacciamento, le informazioni caratteristiche del punto di prelievo la cui natura non preveda variazioni ricorrenti possono trovare adeguata sede nei contenuti informativi del flusso di inizio fornitura.
- 2.7. A tale fine, con la deliberazione 10 dicembre 2008, ARG/elt 174/08 l'Autorità ha stabilito che tra i dati funzionali all'inizio della fornitura a seguito di *switching* sia indicato il servizio di tutela che verrebbe attivato ai sensi del comma 4.3 del TIV nel caso in cui un cliente finale si trovasse senza un venditore sul mercato libero (maggior tutela o salvaguardia) determinato sulla base delle informazioni in possesso dell'impresa distributrice alla data di messa a disposizione dell'informazione.
- 2.8. Infine, con le previsioni normative introdotte con la deliberazione 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 in materia di contenimento del rischio creditizio, è stato tra l'altro istituito un sistema indennitario volto a garantire a ciascun venditore un indennizzo a carico del cliente finale avente diritto alla maggior tutela, in caso di mancato incasso dei corrispettivi relativi agli ultimi due mesi di erogazione del servizio.

#### **Dettaglio della attuali procedure di identificazione dei clienti aventi diritto alla maggior tutela**

- 2.9. Ai sensi di quanto previsto dalla deliberazione n. 311/07, ai fini dell'accertamento della qualifica di avente diritto alla maggior tutela, ciascun cliente finale non domestico è tenuto ad autocertificare, tramite la dichiarazione sostitutiva citata al punto 2.3, il possesso dei requisiti per l'effettiva inclusione nel servizio. Tale dichiarazione viene richiesta dall'esercente la maggior tutela al cliente finale :

- (a) al momento della richiesta di attivazione del servizio formulata dal medesimo cliente ai sensi del comma 4.4 TIV;

(b) contestualmente alla comunicazione di attivazione del servizio<sup>1</sup> per i clienti che rimangono senza un venditore nel mercato libero e vengono quindi inseriti di *default* nel servizio dall'impresa distributrice ai sensi del comma 4.3 del TIV e del comma 5.8 della deliberazione ARG/elt 42/08.

2.10. Le disposizioni contenute al comma 4bis.3 del TIV, prevedono poi che, a fronte del mancato invio della dichiarazione sostitutiva da parte del cliente finale, il medesimo continui ad usufruire del servizio alle condizioni prestabilite per tutti i clienti finali. Tuttavia, qualora sia successivamente accertato che il cliente abbia beneficiato del predetto servizio senza averne i requisiti, esso sarà trasferito al servizio di salvaguardia e gli sarà richiesto il pagamento della differenza, se positiva, tra il prezzo del servizio di salvaguardia e il prezzo del servizio di maggior tutela, ai sensi dell'articolo 4ter del TIV. Pertanto nel disegno normativo attuale, il cliente che non fornisce alcuna dichiarazione continua di fatto a rimanere servito in maggior tutela beneficiando dei corrispettivi ad essa collegati.

2.11. Nell'ambito del mercato libero, la deliberazione n. 349/07 prevede che la restituzione della componente  $DISP_{BT}$  avvenga in via indiretta (ovvero tramite l'utente del dispacciamento) ai clienti identificati dal venditore come clienti aventi diritto alla maggior tutela, ovvero ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici aventi diritto alla maggior tutela.

2.12. Dal punto di vista operativo, il venditore è attualmente in grado di identificare i clienti finali non domestici che non hanno titolo a beneficiare del servizio di maggior tutela nel caso in cui:

(a) il venditore serva il medesimo cliente finale presso più punti di prelievo tra cui anche punti connessi in media/alta tensione;

(b) il venditore sottoscriva un contratto con un cliente finale in precedenza servito in salvaguardia.

In tutti gli altri casi il venditore non è tenuto a verificare, ai fini del riconoscimento della componente  $DISP_{BT}$ , che il cliente possieda effettivamente i requisiti per accedere al servizio di maggior tutela e abbia pertanto diritto al beneficio derivante dalla compensazione in via indiretta. In particolare, tale accertamento comporterebbe la verifica delle caratteristiche di piccola impresa e l'accertamento della presenza di altri punti di prelievo connessi in media e alta tensione diversi da quelli serviti dal venditore.

2.13. Con la relazione tecnica della citata deliberazione n. 349/07, al fine di definire una procedura semplice, nelle more di una previsione esplicita delle modalità di identificazione dei clienti serviti nel mercato libero, è stato precisato che la componente  $DISP_{BT}$  debba

---

<sup>1</sup> Tale comunicazione deve avvenire entro tre giorni lavorativi dalla comunicazione dell'impresa distributrice che conferma l'avvenuto inserimento del punto nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico.

essere riconosciuta anche con riferimento ai casi in cui il venditore non sia in grado di identificare i clienti finali aventi diritto alla maggior tutela. Conseguentemente, nell'ambito del mercato libero, ad oggi la componente  $DISP_{BT}$  può essere applicata anche a clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione che non sono piccole imprese o che hanno punti di prelievo connessi in media ed alta tensione serviti da un venditore diverso.

### 3. *ESIGENZE*

- 3.1. Una corretta identificazione dei clienti finali non domestici che hanno diritto di usufruire del servizio di maggior tutela risulta necessaria per assicurare parità di trattamento tra i clienti finali, rimuovendo eventuali vantaggi indebitamente conseguiti da coloro che, pur non avendo diritto al servizio di maggior tutela, hanno beneficiato o stanno beneficiando delle tutele ad esso collegate.
- 3.2. L'informazione relativa al regime di tutela cui ciascun cliente finale risulta aver diritto è inoltre rilevante per consentire l'applicazione di procedure efficienti ai fini dell'attivazione dei servizi di tutela. La principale conseguenza circa l'assenza di obblighi precisi in merito alla conservazione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti è l'attivazione del servizio di maggior tutela di *default* per tutti i punti di prelievo in bassa tensione che risultino sprovvisti di un venditore e la conseguente reiterazione delle procedure di accertamento del possesso dei requisiti per l'accesso al servizio da parte dell'esercente la maggior tutela (e in esito a queste un eventuale successivo passaggio nel servizio di salvaguardia).
- 3.3. L'appesantimento delle procedure previste in caso di attivazione dei regimi di tutela stabilite, come sopra ricordato, ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08, in assenza dell'archiviazione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti per ciascun punto di prelievo, risulterebbe ancor maggiore nell'eventualità di fallimento di un venditore, in quanto il trasferimento dei punti dovrebbe essere in questo caso massivo.
- 3.4. Infine, ai fini del corretto funzionamento del sistema indennitario sopra ricordato, è essenziale che ciascun venditore possa identificare, al momento dello *switching*, inequivocabilmente e con chiarezza, il regime di tutela cui il cliente finale risulta aver diritto. Tale corretta identificazione ha la finalità non solo di limitare il più possibile eventuali comportamenti opportunistici da parte del venditore uscente (che potrebbe richiedere il riconoscimento degli indennizzi in questione senza averne diritto), ma anche di contenere eventuali contenziosi che potrebbero risultare dall'assenza della corretta identificazione e condivisione dell'informazione relativa al perimetro dei clienti finali che



hanno diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela e che rientrano, pertanto, nell'ambito di applicazione del sistema indennitario.

#### **4. IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI CHE HANNO DIRITTO AD USUFRUIRE DEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA**

- 4.1. A tre anni dalla completa liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica al dettaglio l'Autorità ritiene che le procedure di identificazione dei clienti finali aventi diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela e la conseguente gestione dei clienti che non dichiarano il possesso dei requisiti possano essere modificate anche alla luce della maggiore consapevolezza delle regole del mercato acquisita dai clienti finali non domestici dalla completa liberalizzazione<sup>2</sup>.
- 4.2. Ai fini della revisione delle procedure finalizzate all'identificazione dei clienti finali che hanno diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela, l'Autorità intende prevedere che l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti debba essere raccolta da ciascun esercente la vendita (intendendo con questo termine sia l'esercente la maggior tutela che il venditore del mercato libero) controparte del contratto di fornitura con il cliente finale e non, come oggi previsto, esclusivamente nell'ambito del servizio di maggior tutela.
- 4.3. Infine, l'Autorità intende individuare procedure che consentano:
  - (a) l'aggiornamento periodico delle informazioni necessarie ai fini dell'identificazione dei clienti finali;
  - (b) l'ordinato e completo trasferimento dell'informazione relativa alla suddetta identificazione da parte dei soggetti interessati.

#### **Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti serviti in maggior tutela: attivazione del servizio**

- 4.4. L'Autorità ritiene che l'attuale modalità di identificazione dei clienti finali non domestici prevista dalla deliberazione n. 311/07 possa essere semplificata, con particolare riferimento all'obbligo di reiterare la richiesta di presentazione della dichiarazione sostitutiva attualmente previsto ai sensi dei commi 4bis.2 e 4bis.3 del TIV<sup>3</sup>.
- 4.5. In particolare, l'Autorità intende prevedere che con la documentazione relativa all'attivazione della fornitura l'esercente la maggior tutela sia tenuto a richiedere, ai clienti

---

<sup>2</sup> Si ricorda peraltro che per questi clienti la liberalizzazione ha avuto luogo già a partire dal 2004.

<sup>3</sup> I citati commi prevedono che trascorsi 30 giorni dalla richiesta al cliente della dichiarazione sostitutiva, l'esercente la maggior tutela che non abbia ricevuto la dichiarazione sostitutiva sottoscritta dal cliente finale, provveda mediante la prima fattura utile a rinviare il modulo. Successivamente, qualora trascorsi ulteriori 30 giorni dall'invio del sollecito l'esercente la maggior tutela non abbia nuovamente ricevuto alcuna risposta da parte del cliente finale, provvede mediante la prima fattura utile a comunicare al medesimo cliente che, a seguito della mancata risposta alla richiesta di dichiarazione sostitutiva continuerà ad essere servito nell'ambito del servizio di maggior tutela e sarà soggetto a controlli da parte delle autorità competenti, ai fini di verificare l'effettivo possesso dei requisiti per l'inclusione in tale servizio.

finali connessi in bassa tensione diversi dai clienti domestici, di certificare il possesso o meno dei requisiti per l'ammissione al servizio di maggior tutela attraverso una dichiarazione sostitutiva analoga a quella già prevista ai sensi dell'articolo 4bis del TIV. Tale dichiarazione costituirà parte integrante della documentazione relativa al contratto di vendita. Con tale richiesta l'esercente dovrà altresì specificare che per i clienti finali sprovvisti di tale dichiarazione l'esercente la maggior tutela applicherà un livello della componente  $DISP_{BT}$  pari a zero.

- 4.6. Nel caso il cliente non presenti, entro 30 giorni, la dichiarazione sostitutiva, l'esercente sarà tenuto, nella prima fattura utile, a sollecitare il cliente ad inviarla specificando che il riconoscimento della componente  $DISP_{BT}$  sarà comunque subordinato all'ottenimento della suddetta dichiarazione.
- 4.7. Con riferimento ai clienti finali che non provvedono a effettuare la dichiarazione l'esercente la maggior tutela applicherà pertanto un livello della componente  $DISP_{BT}$  pari a zero.
- 4.8. L'Autorità intende infine prevedere che ciascun esercente la maggior tutela, entro 120 giorni dalla data di attivazione del servizio, sia tenuto a comunicare all'impresa distributrice<sup>4</sup> l'esito della richiesta al cliente.

- Q1. Si ritiene che le modalità di accertamento del possesso dei requisiti siano state correttamente individuate? Se no quali ulteriori procedure dovrebbero essere definite?*
- Q2. Si ritiene che possano essere individuate ulteriori misure per incentivare i clienti finali a presentare l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti? Se sì, indicare le ulteriori misure.*
- Q3. Si ritiene corretto prevedere che la procedura di sollecito sia limitata ad un unico sollecito?*

#### **Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti serviti nel mercato libero: sottoscrizione del contratto di vendita**

- 4.9. L'Autorità intende prevedere, nell'ambito del mercato libero, che ciascun venditore sia tenuto ad accertare, con riferimento a ciascun cliente finale non domestico che sottoscrive un contratto di vendita, il possesso dei requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela al momento della sottoscrizione.
- 4.10. L'Autorità intende prevedere un termine preciso, a decorre dalla data di *switching* del cliente, entro il quale il venditore è tenuto a comunicare all'impresa distributrice l'esito della suddetta verifica. In particolare, analogamente con quanto avviene nell'ambito del servizio

---

<sup>4</sup> Le proposte riportate nella presente consultazione potrebbero essere riviste alla luce della riforma che l'Autorità intende proporre in materia di gestione dei rapporti fra operatori dei settori dell'energia elettrica e del gas per via dell'introduzione del Sistema Informativo Integrato. La condivisione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti avverrebbe, infatti, in linea con quanto illustrato nel documento per la consultazione 21 maggio 2010, n. 14/10, attraverso procedure e processi per il tramite del suddetto sistema.

di maggior tutela, l'Autorità ritiene che il suddetto termine possa corrispondere alla fine del quarto mese successivo alla data di decorrenza dello *switching*.

- 4.11. Coerentemente con quanto prospettato per i clienti serviti nell'ambito del servizio di maggior tutela, in caso di mancato ottenimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'Autorità intende prevedere che la componente  $DISP_{BT}$  cui ha diritto ciascun venditore nel mercato libero sia fissata pari a zero con riferimento ai punti di prelievo per i quali non è nota (e pertanto non è stata ottenuta dal venditore) l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti.
- 4.12. A differenza di quanto sopra indicato con riferimento agli esercenti la maggior tutela, salvo il fatto che la predetta informazione dovrà essere resa da parte del cliente finale con la forma della dichiarazione di atto sostitutivo di notorietà (come previsto dalla legge n. 125/07)<sup>5</sup>, l'Autorità non intende porre nell'ambito del mercato libero ulteriori obblighi riguardo alle modalità attraverso cui i venditori possano ottenere la suddetta informazione o alle modalità di comunicazione al cliente finale delle conseguenze relative al mancato ottenimento della stessa. Si ritiene, infatti, che la gestione delle conseguenze relative al mancato ottenimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti possa essere regolata nell'ambito delle previsioni del contratto di fornitura sottoscritto con il cliente.

- Q4. Si ritiene che possano essere individuati, nell'ambito del mercato libero, ulteriori strumenti per incentivare l'accertamento dei requisiti?*
- Q5. Si ritiene che possa essere previsto di subordinare la richiesta di adesione al sistema indennitario di cui alla deliberazione ARG/elt 191/09 all'esito positivo dell'accertamento dei requisiti che danno titolo ad accedere al servizio di maggior tutela?*
- Q6. Si ritiene correttamente identificato il termine per la comunicazione da parte del venditore all'impresa distributrice dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti? Se no, quale termine dovrebbe essere identificato?*
- Q7. Si ritiene che nell'ambito del mercato libero debbano essere previsti specifici obblighi informativi a favore dei clienti finali?*

#### **Accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela per i clienti già serviti in maggior tutela o già serviti nel mercato libero**

- 4.13. Con riferimento ai clienti finali non domestici, serviti in maggior tutela al momento dell'entrata in vigore del provvedimento che sarà adottato in esito alla presente consultazione, i quali non hanno presentato alcuna dichiarazione sostitutiva, l'Autorità intende prevedere che, nella prima fattura utile, l'esercente la maggior tutela comunichi il

---

<sup>5</sup> La dichiarazione sostitutiva non dovrà essere richiesta qualora il venditore abbia immediata evidenza di situazioni per le quali il diritto al riconoscimento in via indiretta della  $DISP_{bt}$  viene a mancare, quali ad esempio quelli indicati nel punto 2.12.

trattamento economico previsto per i clienti finali che risultano sprovvisti di tale dichiarazione e che proceda ad applicare tale trattamento a partire dal secondo mese successivo alla data di emissione della fattura.

- 4.14. Per quanto riguarda invece i clienti finali non domestici serviti sul mercato libero al momento dell'entrata in vigore del provvedimento in esito alla presente consultazione, l'Autorità intende prevedere esclusivamente un termine entro il quale il venditore sarà obbligato a trasferire l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti all'impresa distributrice. In particolare l'Autorità ritiene che ciascun venditore debba effettuare tale comunicazione entro 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento oggetto della presente consultazione, con riferimento a tutti i punti di prelievo connessi in bassa tensione diversi dai clienti domestici serviti dal mese successivo all'entrata in vigore del citato provvedimento e che perda titolo a richiedere la  $DISP_{BT}$  con riferimento ai punti di prelievo dei clienti per i quali non è stato accertato il possesso dei requisiti a partire dal mese successivo al termine dei suddetti 120 giorni.
- 4.15. Il termine di 120 giorni di cui al precedente punto verrà definito anche con riferimento agli esercenti la maggior tutela, al fine della comunicazione all'impresa distributrice circa l'esito dell'attività di accertamento.

- Q8. *Si ritengono correttamente individuate le modalità di accertamento del possesso dei requisiti per i clienti già serviti nel servizio di maggior tutela? Se no, quali modalità alternative potrebbero essere implementate?*
- Q9. *Si ritiene congruo il termine previsto per la comunicazione all'impresa distributrice dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti? Se no, quale termine dovrebbe essere indicato?*

#### **Aggiornamento delle informazioni relative all'accertamento della qualifica di cliente finale che ha diritto ad usufruire del servizio di maggior tutela**

- 4.16. La normativa attualmente vigente non prevede la conservazione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, né sono definite modalità procedurali esplicite per il suo successivo aggiornamento. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, l'attuale regolazione prevede infatti esclusivamente l'obbligo in capo al cliente finale che presenta la dichiarazione sostitutiva di comunicare le variazioni delle condizioni che possono far venir meno il diritto a beneficiare del servizio di maggior tutela.
- 4.17. Ai fini dell'aggiornamento delle informazioni relative alla sussistenza dei requisiti, l'Autorità ritiene necessario introdurre un obbligo di rinnovo periodico di tale informazione ogni 36 mesi, fatta salva la possibilità di comunicare, anche prima di tale termine, la variazioni delle informazioni precedentemente rilasciate dal cliente o accertate dal venditore che comportano il venir meno o, viceversa, l'ottenimento del diritto a beneficiare del

servizio. Decorsi 36 mesi dall'ottenimento dell'ultima dichiarazione sostitutiva o dall'accertamento del possesso dei requisiti per accedere al servizio di maggior tutela, ciascun esercente la vendita sarà tenuto nuovamente a verificare la validità dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti. L'esercente la vendita sarà tenuto altresì a comunicare all'impresa distributrice l'esito della verifica<sup>6</sup>.

- 4.18. L'Autorità intende prevedere che l'aggiornamento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti debba avvenire entro 30 giorni successivi decorsi i 36 mesi dall'ottenimento da parte degli esercenti la vendita dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti (termine ultimo entro cui l'informazione deve essere rinnovata). Nell'ambito del servizio maggior tutela, l'aggiornamento dell'informazione in esame dovrà essere richiesto al cliente con la prima bolletta utile antecedente al suddetto termine.
- 4.19. Il mancato rinnovo dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti avrà conseguenze analoghe a quanto previsto nel caso dei nuovi contratti. Di conseguenza, il mancato rinnovo della suddetta informazione comporterà l'applicazione di un livello della componente  $DISP_{BT}$  pari a zero. In particolare, tale livello verrà fissato pari a zero a decorrere dal termine ultimo entro cui l'informazione doveva essere rinnovata.
- 4.20. Anche in fase di aggiornamento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'Autorità intende prevedere, nell'ambito del servizio di maggior tutela, precisi obblighi di comunicazione a favore dei clienti finali riguardo alle conseguenze che l'assenza della trasmissione tempestiva delle informazioni potrà comportare.

**Q10.** *Si ritiene che il periodo di validità dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti sia stato correttamente individuato? Se no, quale termine dovrebbe essere fissato?*

#### **Archiviazione e condivisione delle informazioni relative all'identificazione del cliente finale**

- 4.21. Al fine di semplificare la procedura di identificazione, l'Autorità ritiene necessario prevedere delle modalità di condivisione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti che ciascun soggetto interessato a tale procedura sarà tenuto ad adottare.
- 4.22. In primo luogo, l'implementazione delle misure sopra descritte, sia con riferimento all'accertamento della qualifica di avente diritto, che all'aggiornamento delle informazione relativa a tale accertamento, richiede che ciascun esercente la vendita sia tenuto a comunicare all'impresa distributrice l'esito delle suddette attività indicando:
- i dati identificati del punto di prelievo oggetto di identificazione (Pod e partita IVA);
  - la data in cui l'informazione è stata ottenuta.

<sup>6</sup> Per il dettaglio della proposta si veda quanto previsto dal punto 4.26 in poi.

- 4.23. In caso di mancato ottenimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'esercente la vendita dovrà indicare il mese in cui è stato effettuato il tentativo di ottenere l'informazione e il mancato ottenimento della stessa.
- 4.24. L'Autorità intende anche prevedere che l'impresa distributrice sia tenuta a confermare all'esercente il ricevimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti e che la medesima informazione, ai fini della condivisione della stessa a seguito dello *switching* del cliente, venga archiviata.
- 4.25. In particolare, con riferimento a ciascun punto di prelievo per cui risulta pervenuta l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'impresa distributrice sarà tenuta a trasmettere all'esercente:
- il Pod del punto di prelievo cui fa riferimento l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti;
  - il termine ultimo entro cui l'informazione dovrà essere rinnovata.

**Q11.** *Si ritiene che le modalità di condivisione dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti possano essere ulteriormente semplificate?*

- 4.26. Per consentire a ciascun esercente la vendita di effettuare correttamente e tempestivamente l'aggiornamento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'Autorità intende prevedere che l'impresa distributrice sia tenuta ad indicare, al momento dello *switching* di un cliente, il periodo di validità della medesima informazione specificando la data del rilascio e il termine ultimo entro cui dovrà essere rinnovata. In particolare tali informazioni dovranno essere inserite:
- tra le informazioni funzionali all'inizio della fornitura a seguito dello *switching* di cui alla tabella 1 della deliberazione ARG/elt 42/08, e
  - tra gli elementi anagrafici identificativi di ciascun cliente finale titolare del/i punto/i di prelievo per il quale verrà attivato il servizio di maggior tutela di cui al comma 4.3bis del TIV.
- In caso di mancato ottenimento dell'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti, l'impresa distributrice dovrà indicare, tra le informazioni funzionali all'inizio della fornitura, il mese in cui è stato effettuato il tentativo di ottenere l'informazione da parte del precedente esercente la vendita secondo quanto indicato nella comunicazione di cui al punto 4.22.
- 4.27. In fase di *switching* di un cliente finale verso un nuovo esercente, l'Autorità infine ritiene che la verifica del possesso dei requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela dovrà essere effettuata (tramite la richiesta di dichiarazione sostitutiva da parte dell'esercente il servizio di maggior tutela o l'accertamento da parte del venditore sul mercato libero) solo qualora l'informazione relativa alla sussistenza dei requisiti non risulti, secondo quanto

riportato nella proposta illustrata al precedente punto, già disponibile dai dati funzionali all'inizio della fornitura.

**Q12.** *Si condividono le modalità individuate per la condivisione dell'informazione alla sussistenza dei requisiti?*

**Q13.** *Qualora dalle informazioni funzionali all'inizio della fornitura a seguito dello switching per un cliente non risultino disponibili le informazioni relative alla sussistenza dei requisiti, si ritiene corretto prevedere che l'esercente sia tenuto ad effettuare l'accertamento dei requisiti anche qualora non siano decorsi 36 mesi dal mese indicato al punto 4.23 e riportato informazioni funzionali all'inizio della fornitura?*

#### **Applicazione della componente $DISP_{BT}$ a seguito dell'accertamento dei requisiti**

4.28. L'Autorità intende prevedere la possibilità di riconoscere la componente  $DISP_{BT}$  qualora un cliente dichiari o il venditore verifichi il possesso dei requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela per un periodo antecedente alla medesima dichiarazione o verifica. L'Autorità ritiene che l'applicazione della componente  $DISP_{BT}$  dovrà avvenire dalla data a partire dalla quale il cliente dichiara o il venditore accerta il possesso dei requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela.

4.29. Tale riconoscimento, al fini di semplificare le procedure di restituzione, dovrà essere accordato per un periodo massimo di 12 mesi, o per un periodo non superiore al numero di mesi trascorsi dalla data di decorrenza dello *switching* (qualora successivo alla decorrenza dei 12 mesi).

**Q14.** *Si ritiene corretto prevedere l'applicazione della componente  $DISP_{BT}$  a decorrere dal momento in cui il cliente dichiara o il venditore accerta il possesso dei requisiti?*