

**DETERMINA 22 GIUGNO 2012**

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE AL MONITORAGGIO DEI CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE (DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 19 APRILE 2012, 153/2012/R/COM)

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI  
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

**Premesso che:**

- con l'Allegato A alla deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com) l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha adottato, con riferimento ad entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas, disposizioni in tema di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, prevedendo, tra l'altro, che venga realizzata un'attività di monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti;
- l'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com stabilisce le modalità di effettuazione del monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti, indicando i soggetti e i dati che i medesimi devono comunicare all'Autorità;
- l'articolo 15, comma 2, della deliberazione 153/2012/R/com prevede che, con successiva determina della Direzione Mercati, vengano disciplinate le modalità ed i tempi di comunicazione dei dati, nonché le specifiche relative all'ambito territoriale di riferimento e alla distinzione dei dati rilevati per tipologia di cliente finale.

**Considerato che:**

- l'attività di monitoraggio di cui all'articolo 15, comma 1, della deliberazione 153/2012/R/com identifica come soggetti obbligati alla comunicazione dei dati i venditori, lo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) e le imprese di distribuzione;
- tale attività è finalizzata a raccogliere le informazioni circa l'evoluzione del fenomeno dei contratti non richiesti in modo da consentirne una valutazione complessiva, che riguardi sia i casi di accoglimento dei reclami da parte dei venditori sia i casi di rigetto;
- le informazioni comunicate verranno 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, anche in considerazione della rilevanza del fenomeno, definire le informazioni necessarie al monitoraggio e rendere noti gli indicatori che si intende costruire, a partire dai dati comunicati, al fine di condurre le necessarie analisi;
- ai fini delle prime rilevazioni per il monitoraggio, in sede di prima applicazione, sia opportuno prevedere, rispetto a quanto previsto nell'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com, modalità di raccolta semplificate, il cui completamento sarà oggetto di successive valutazioni, pur garantendo al contempo il perseguimento dell'obiettivo di monitorare in modo adeguato il fenomeno;
- sia conseguentemente opportuno, in questa prima fase:
  - procedere alla raccolta dei dati sui reclami per contratti non richiesti da parte dei venditori e dello Sportello, secondo quanto indicato all'articolo 15, comma 1, lettere a) e b) della deliberazione 153/2012/R/com;
  - prevedere che le imprese di distribuzione procedano a registrare e archiviare i dati di cui all'articolo 15, comma 1, lettera c) della deliberazione 153/2012/R/com, rinviando pertanto a un successivo momento la definizione delle modalità e dei tempi con i quali dovranno essere eseguite le comunicazioni di tali dati;
- sia necessario indicare nel dettaglio le modalità ed i tempi di raccolta dei dati presso i venditori e lo Sportello, con l'obiettivo di renderle coerenti con le attuali modalità di raccolta di dati sui reclami già effettuate dall'Autorità, in modo da minimizzare gli oneri in capo ai soggetti obbligati, stabilendo in particolare che i dati raccolti dallo Sportello abbiano una frequenza ed un dettaglio maggiore rispetto a quanto previsto per i venditori.

**Ritenuto, in particolare, che:**

- ai fini di una valutazione complessiva del fenomeno dei contratti non richiesti, sia opportuno prevedere che, nel periodo oggetto di rilevazione, l'universo di riferimento cui richiedere il dato relativo ai contratti conclusi sia costituito da tutti i venditori obbligati ai sensi del TIMR e dai venditori non obbligati ai sensi del TIMR che hanno avuto casi di contratti non richiesti;
- 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 non richiesto, indipendentemente dall'esito che tale reclamo ha comportato - 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 in tema di raccolta dati sui reclami previsti dall'articolo 39 dell'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (di seguito: TIQV), stabilendo che:
  - a) la comunicazione dei dati avvenga mediante l'utilizzo della piattaforma informatica già presente in Autorità, relativa alle raccolte dati di qualità commerciale della vendita;

- b) la frequenza di rilevazione abbia una cadenza semestrale;
- c) la dimensione geografica del dato sia nazionale;
- d) i dati raccolti siano differenziati per le seguenti tipologie di contratto:
  - clienti BT domestici e clienti BT altri usi che abbiano diritto alla maggior tutela, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative all'illuminazione pubblica, per il settore elettrico;
  - clienti domestici, condomini ad uso domestico e clienti altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc, per il settore gas naturale;
  - clienti *dual fuel* domestici (BT domestico e domestico gas) e clienti *dual fuel* non domestici (BT non domestico avente diritto alla maggior tutela e altri usi gas con consumi inferiori a 50.000 Smc) che hanno sottoscritto un unico contratto;
- sia opportuno dettagliare i dati raccolti prevedendo che i venditori che abbiano aderito alle procedure di ripristino ai sensi dell'articolo 10 della deliberazione 153/2012/R/com comunichino altresì il dato relativo al numero dei reclami per contratti non richiesti che abbiano dato luogo alla procedura di ripristino di cui all'articolo 11, comma 2 della deliberazione 153/2012/R/com, includendo in tale dato sia i casi in cui la procedura si è attivata in quanto il reclamo è stato accettato dal venditore, che quelli in cui la procedura si è attivata successivamente all'intervento dello Sportello;
- sia opportuno, relativamente ai dati raccolti dallo Sportello, definire una modalità di raccolta dei dati coerente con la già esistente attività di reportistica che lo Sportello effettua nei confronti degli Uffici dell'Autorità in tema di reclami, stabilendo che:
  - a) la comunicazione dei dati avvenga attraverso l'invio in formato elettronico, e che il formato e le modalità di invio verranno definite in accordo con lo Sportello;
  - b) la frequenza di rilevazione abbia cadenza trimestrale;
  - c) la dimensione geografica del dato sia regionale;
  - d) i dati raccolti siano differenziati per le seguenti tipologie di contratto:
    - clienti BT domestici e clienti BT altri usi, che abbiano diritto alla maggior tutela, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative all'illuminazione pubblica, per il settore elettrico;
    - clienti domestici, condomini ad uso domestico e clienti altri usi, con consumi inferiori a 50.000 Smc, per il settore gas naturale;
    - clienti *dual fuel* domestici (BT domestico e domestico gas) e clienti *dual fuel* non domestici (BT non domestico avente diritto alla maggior tutela e altri usi gas con consumi inferiori a 50.000 Smc) che hanno sottoscritto un unico contratto.

**Ritenuto, infine, che:**

- sia opportuno definire gli indicatori e le relative modalità di calcolo, che verranno utilizzati ai fini del rapporto annuale di cui all'articolo 6 del TIMR, prevedendo che

tali indicatori abbiano quale principale obiettivo quello di una valutazione sintetica del fenomeno dei contratti non richiesti nel suo complesso ed un'indicazione della dimensione delle situazioni più critiche, ovvero quei casi in cui la soluzione della problematica ha richiesto l'intervento dello Sportello, con conseguente aumento delle tempistiche di soluzione;

- in particolare, con riferimento all'indicatore relativo alla valutazione sintetica del fenomeno, sia opportuno considerare i dati dei contratti conclusi forniti dai soggetti obbligati ai sensi del TIMR e dai soggetti che, pur non obbligati ai sensi del TIMR, hanno avuto casi di contratti non richiesti nel semestre di riferimento;
- sia inoltre necessario definire appositi indicatori al fine di monitorare:
  - a) l'incidenza dei reclami, pervenuti allo Sportello da parte del venditore a seguito di rigetto o direttamente dal cliente finale, per i quali il medesimo Sportello ha accertato che non sussistono gli elementi per ritenere che il reclamo del cliente risulti fondato;
  - b) l'efficacia delle misure preventive poste in essere della deliberazione 153/2012/R/com;
- sia opportuno rinviare la definizione di eventuali ulteriori indicatori, anche in considerazione degli esiti delle raccolte effettuate in questa prima fase dell'attività di monitoraggio;
- sia opportuno, al fine di garantire la massima chiarezza per i soggetti obbligati, sintetizzare le informazioni di dettaglio necessarie per la comunicazione dei dati e quelle relative agli indicatori in apposite schede tecniche allegate alla presente determina;
- sia opportuno prevedere che le comunicazioni relative ai contratti non richiesti siano effettuate:
  - a) da parte dei venditori obbligati secondo quanto sopra indicato, in occasione delle raccolte semestrali ai sensi del TIQV, prevedendo che in occasione della raccolta che avrà termine entro il 28 febbraio 2013, siano eccezionalmente inviate anche le informazioni relative al mese di giugno 2012;
  - b) da parte dello Sportello, entro la fine del mese successivo alla chiusura di ciascun trimestre dell'anno, prevedendo che in occasione dell'invio, entro il 31 ottobre 2012, delle informazioni relative al trimestre luglio – settembre 2012 siano eccezionalmente trasmesse anche le informazioni relative al mese di giugno 2012

#### **DETERMINA**

1. di approvare le schede tecniche relative, rispettivamente, ai dati da comunicare e agli indicatori (Allegati A, e B), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determina;
2. di prevedere che i venditori utilizzino per la comunicazione dei dati di cui all'articolo 15, lettera a), della deliberazione 153/2012/R/com la piattaforma informatica presente in Autorità;
3. di prevedere che, a seguito di successivi incontri, vengano definiti e comunicati il formato e le modalità di invio per i dati che deve inviare lo Sportello;

4. di prevedere che le comunicazioni di cui all'articolo 15, comma 1), lettere a) e b), della deliberazione 153/2012/R/com avvengano rispettivamente entro il:
  - a) 28 febbraio 2013 e con successiva cadenza semestrale, relativamente alle comunicazioni da parte dei venditori obbligati ai sensi della presente determina, stabilendo altresì che in occasione dell'invio dei dati relativi al II semestre 2012 siano eccezionalmente trasmessi anche i dati relativi al mese di giugno 2012;
  - b) 31 ottobre 2012 e con successiva cadenza trimestrale, relativamente alle comunicazioni da parte dello Sportello stabilendo altresì che in occasione dell'invio dei dati relativi al III trimestre 2012 siano eccezionalmente trasmessi anche i dati relativi al mese di giugno 2012;
5. prevedere che le imprese di distribuzione procedano a registrare e archiviare i dati di cui all'15, comma 1, lettera c), della deliberazione 153/2012/R/com, rinviando a un successivo momento la definizione delle modalità e dei tempi con i quali dovranno essere eseguite le comunicazioni di tali dati;
6. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati A e B, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 22 giugno 2012

Il Direttore: Massimo Ricci