

**DCO 39/10
CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE
PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA
E DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI**

*Previsioni in tema di clienti multisito
e di indennizzi automatici connessi alla
periodicità di fatturazione*

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 1 dicembre 2010

Premessa

Anigas presenta le proprie osservazioni al DCO 39/10 (di seguito DCO) con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha posto in consultazione le proprie previsioni su alcuni aspetti regolati dal Codice di Condotta Commerciale (CODICE).

In particolare, le risposte riguardano:

- la definizione del cliente multisito e l'ambito di applicazione del CODICE;
- l'indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione;
- le tempistiche di attuazione.

OSSERVAZIONI GENERALI

In primo luogo Anigas apprezza la decisione dell'Autorità di aver sospeso e posto in consultazione previsioni del CODICE su cui la stessa Associazione aveva presentato istanza di riesame in data 29 ottobre 2010, con particolare riferimento al riconoscimento dell'indennizzo automatico per il caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione e all'ambito di applicazione del medesimo CODICE nel caso di cliente finale multisito.

Per quanto riguarda gli altri aspetti presentati nell'istanza di riesame in oggetto, Anigas auspica invece un incontro con gli uffici dell'Autorità.

In merito ai temi della presente consultazione, l'Associazione si riserva di valutare le decisioni prese dall'Autorità anche alla luce del ricorso proposto dalla stessa Associazione avanti al TAR di Milano avverso la delibera ARG/com 104/10.

Risposte ai singoli spunti di consultazione

Cliente finale multisito ed ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale

Q.1 Si condivide la proposta di confermare la definizione originaria di cliente finale multisito di cui all'Articolo 1, comma 1.1, del Codice di condotta commerciale? Se sì, per quali ragioni?

Q.2 Si ritiene adottabile in alternativa una diversa definizione di cliente finale multisito? Se sì, per quali ragioni?

Q.3 In quali ipotesi un cliente finale multisito potrebbe avere sufficiente capacità negoziale?

Q.4 Si condivide la proposta di prevedere che il Codice di condotta commerciale non trovi applicazione per i clienti finali multisito di gas naturale nel caso in cui sia noto all'esercente la vendita che il consumo complessivamente riferito ai punti di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente superi la soglia dei 200.000 Smc/anno? Se no, per quali ragioni?

Q.5 Si condivide la proposta di prevedere che il Codice di condotta commerciale non trovi applicazione per i clienti finali multisito di energia elettrica nel caso in cui sia noto che almeno uno dei punti di prelievo nella titolarità del cliente sia alimentato in MT?

Q. 1 - 2

Anigas, con riferimento alla disciplina del CODICE, non concorda con la proposta di mantenere la definizione di “cliente finale multisito” come riportata all’art. 1.1 della Delibera ARG/com 104/10.

Secondo Anigas sarebbe opportuno che la definizione di cliente multisito si applichi al cliente che è titolare di più punti di riconsegna/prelievo a prescindere dal numero dei contratti stipulati, come peraltro si evince anche al punto 2.8 del DCO stesso e come già previsto dal TIQV.

Q. 3 – 4 – 5

Fermo restando la necessità di modificare la definizione di “cliente finale multisito”, come specificata al punto Q1, Anigas ritiene che tale cliente abbia capacità negoziale più che sufficiente se la somma dei consumi dei PdR di cui è titolare supera 200.000 Smc/anno.

L’esperienza porta comunque ad affermare che l’attuale livello di consumo necessario per raggiungere la predetta capacità negoziale sia molto più basso.

Nel caso dell’energia elettrica, si coglie l’occasione per segnalare l’opportunità di individuare una soglia espressa in termini di numero di POD o consumo in ragione della quale il cliente finale sarà ricompreso o meno nell’ambito di applicazione del CODICE.

Tale informazione consentirebbe l’individuazione di clienti con elevata capacità negoziale a prescindere dalla loro titolarità di punti connessi in MT.

L'individuazione di una tale soglia di riferimento per i punti alimentati in BT (per la cui definizione si rimanda alle risposte delle singole associate) potrebbe comunque essere frutto di un apposito approfondimento congiunto con gli uffici dell'Autorità.

Si concorda che a questa tipologia di clienti non debba essere applicato il CODICE.

Indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione

Q.6 Si condivide la proposta dell'Autorità di confermare il diritto all'indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione sia per i clienti finali domestici sia per i clienti finali non domestici, per quel che riguarda il settore del gas naturale, e di estendere lo stesso al settore elettrico per i medesimi clienti finali?

Q.7 Quali possono essere le situazioni in cui il mancato rispetto della periodicità di fatturazione, come liberamente definito nel contratto di fornitura, non sia dipeso dall'esercente la vendita? Quali sono le clausole presenti nei contratti che tutelano i venditori di fronte a queste situazioni? Si condivide la proposta relativa all'importo dell'indennizzo automatico? Quale altro importo potrebbe essere ritenuto congruo al fine di tener conto dei diversi interessi degli esercenti la vendita e dei clienti finali?

Q. 6 – 7

Non si condivide la proposta di prevedere un indennizzo automatico per le motivazioni espresse nel ricorso avverso la delibera ARG/com 104/10 che si richiamano pertanto in tale sede.

Si ritiene, tuttavia, opportuno ribadire che la valorizzazione dell'indennizzo individuata dall'Autorità è nettamente sproporzionata in rapporto alla marginalità di un cliente residenziale tipo, al punto tale da essere paragonabile al termine fisso della QVD destinata alla copertura dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio e dovrebbe anche garantire adeguate marginalità agli operatori.

Non si condivide, inoltre, l'impostazione per cui l'indennizzo automatico viene visto come uno strumento necessario per garantire il rispetto della periodicità di fatturazione verso i clienti finali.

E' primario interesse degli esercenti l'attività di vendita garantire innanzitutto l'emissione di fatture corrette a beneficio dei propri clienti e, in tale ottica, rispettare le tempistiche di fatturazione.

Fatturare correttamente consente al venditore di evitare reclami e richieste di rettifiche di fatturazione (per la gestione dei quali si ricorda esistono già standard specifici da rispettare e relativi indennizzi), ed eventuali rallentamenti nella fatturazione già di per sé rappresentano un danno finanziario per il venditore e dunque sono una eventualità che tutti i venditori vogliono evitare e che non necessitano di ulteriori oneri, come possono essere indennizzi automatici.

Posto ciò, possono esserci casi in cui il processo di fatturazione subisca rallentamenti dovuti a fattori non imputabili all' esercente l' attività di vendita e non direttamente correlati alla qualità del servizio svolto dello stesso.

Si riportano di seguito i principali casi che possono determinare ritardi di fatturazione per cause non dipendenti dalle imprese di vendita:

- nei sistemi informatici, come quelli complessi della fatturazione, si verificano scarti di lavorazione determinati non tanto da inefficienze aziendali, quanto da incongruenze tra le informazioni fornite dai clienti e quelle presenti nei diversi sistemi, del venditore o del distributore;
- eventuali disallineamenti fra i sistemi dei distributori e dei venditori sui dati caratterizzanti la fornitura;
- anomalie nella trasmissione dei dati di lettura, o difficoltà legate all' attività di voltura o di *switching* (cioè di cambio del fornitore: qui la lettura di *switching* che deve essere trasmessa dal distributore è necessaria sia per emettere la prima fattura da parte del venditore entrante, sia per emettere la fattura di cessazione da parte del venditore uscente).

In attesa di un intervento da parte dell' Autorità destinato a risolvere le criticità sopra descritte, Anigas ritiene indispensabile il rinvio di eventuali provvedimenti che prevedano l' applicazione di indennizzi sui ritardi di fatturazione per non penalizzare le società di vendita su aspetti che esulano dalla loro responsabilità diretta.

Le tempistiche di attuazione

Q.8 Si condividono la proposte in tema di entrata in vigore?

Q. 8

In merito all' entrata in vigore, in coerenza con quanto sopra riportato, Anigas ritiene opportuno differenziare le tempistiche relative ai due temi proposti in consultazione.

Per quanto riguarda le regole in materia di cliente multisito e nel caso in cui l'Autorità accogliesse le soluzioni proposte, si propone l'applicazione dal 1° gennaio 2011.

Con riferimento all'indennizzo automatico, il problema non si pone se, come richiesto, non sarà confermato il diritto di indennizzo automatico per mancato rispetto della periodicità di fatturazione.

In caso contrario, tenuto conto di quanto espresso nelle risposte ai precedenti spunti di consultazione, non si concorda con la data del 1° luglio 2011. Si ritiene piuttosto opportuno dedicare il 2011 ad una fase di valutazione, nel corso della quale istituire eventuali Gruppi di Lavoro tecnici finalizzati all'analisi di eventuali soluzioni la cui adozione graduale dovrebbe, tuttavia, essere rimandata ad un momento successivo e comunque non dovrebbe avere effetti retroattivi sui contratti già in essere alla data di entrata in vigore.