

DELIBERAZIONE 21 FEBBRAIO 2013
67/2013/R/COM

**DISPOSIZIONI PER IL MERCATO DELLA VENDITA AL DETTAGLIO DI ENERGIA
ELETTRICA E DI GAS NATURALE IN MATERIA DI COSTITUZIONE IN MORA**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 21 febbraio 2012

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 4 giugno 2010, n. 96;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- gli articoli 1218 ss. e 1335 del codice civile;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 28 dicembre 1999, n. 200/99, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 200/99);
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 229/01);
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07, come successivamente modificata e integrata;

- la deliberazione dell’Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione ARG/elt 4/08);
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (di seguito: TIQV);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 30 ottobre 2009, GOP 46/09;
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09;
- la deliberazione dell’Autorità 12 novembre 2009, ARG/elt 191/09 (di seguito: deliberazione ARG/elt 191/09);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09;
- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, e successive modifiche e integrazioni, che ha approvato il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali” (di seguito: Codice di condotta);
- la deliberazione dell’Autorità 22 luglio 2010, ARG/gas 110/10;
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 (di seguito: deliberazione ARG/gas 99/11) e in particolare l’Allegato A, recante il “Testo integrato morosità gas” (TIMG);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11;
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/gas 207/11;
- la deliberazione dell’Autorità 26 aprile 2012, 166/2012/R/com;
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- il documento per la consultazione 511/2012/R/EEL, contenente “Revisione dei meccanismi di contenimento del rischio credito e di riconoscimento, agli esercenti la maggior tutela, degli oneri legati alla morosità e ulteriori misure” pubblicato dall’Autorità in data 29 novembre 2012 (di seguito: documento per la consultazione 511/2012/R/eel).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi della legge 481/95 l’Autorità persegue, tra le altre, la finalità di garantire la promozione della concorrenza e della tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell’energia elettrica e del gas e, in particolare:
 - l’articolo 2, comma 12, lettera h), prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi;
 - l’articolo 2, comma 12, lettera g), prevede che l’Autorità determini i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti, tra gli altri, dalle direttive emanate dall’Autorità stessa ai sensi della predetta lettera h);

- con le deliberazioni ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11, l’Autorità ha definito, rispettivamente per il settore elettrico e per il settore del gas naturale, la disciplina relativa ai casi di mancato pagamento del cliente finale nei confronti dell’ esercente la vendita (di seguito: disciplina relativa alla morosità), definendo gli obblighi in capo ai soggetti coinvolti, vale a dire l’ esercente la vendita e l’ impresa di distribuzione;
- in particolare, la suddetta disciplina relativa alla morosità prevede specifici obblighi a carico dell’ esercente la vendita finalizzati al bilanciamento tra la posizione del creditore e quella del cliente finale, disciplinando tra l’ altro le modalità e i termini:
 - con cui l’ esercente la vendita può richiedere la sospensione della fornitura, dettagliando i casi in cui il medesimo esercente non può procedere a tale richiesta;
 - della comunicazione di costituzione in mora al cliente finale;
- con riferimento specifico alle modalità e ai termini relativi alla sospensione della fornitura, la disciplina prevede:
 - che in situazioni di morosità, l’ esercente la vendita possa richiedere all’ impresa distributrice la sospensione della fornitura e, con riferimento al settore elettrico e qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, che prima della sospensione della fornitura venga comunque effettuata una riduzione della potenza disponibile (cosiddetto depotenziamento) e che, decorso un ulteriore periodo dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento degli importi da parte del cliente finale avvenga l’ effettiva sospensione della fornitura;
 - apposite forme di tutela per il singolo cliente finale, prevedendo in particolare che la richiesta di sospensione:
 - a) possa avvenire solo dopo avere provveduto alla costituzione in mora del cliente finale;
 - b) non possa comunque avvenire in casi specifici, ad esempio quando l’ importo del mancato pagamento sia inferiore o all’ ammontare del deposito cauzionale (o della fideiussione) versato dal cliente o ad un ammontare equivalente all’ importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione o in ipotesi di mancata risposta motivata a reclami scritti riferiti alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore;
- relativamente alla procedura di costituzione in mora e di comunicazione al cliente finale, la disciplina presente prevede che:
 - ai fini della richiesta di sospensione della fornitura l’ esercente la vendita abbia provveduto alla costituzione in mora, mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata;
 - nella comunicazione di costituzione in mora sia indicato:
 - a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l’ esercente la vendita provvederà ad inviare all’ impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura;
 - c) le modalità con cui il cliente può comunicare l’ avvenuto pagamento;
- gli elementi contenuti nella comunicazione di costituzione in mora hanno la finalità di permettere al cliente finale di provvedere al pagamento prima che l’ esercente la vendita effettui la richiesta di sospensione della fornitura e, a tal fine, la regolazione prevede che:

- il termine, indicato nella comunicazione di costituzione in mora, entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, non possa essere inferiore a 10 giorni dall'invio della raccomandata;
- la richiesta di sospensione della fornitura non possa comunque avvenire qualora il cliente abbia comunicato, nei modi previsti nella comunicazione di costituzione in mora, l'avvenuto pagamento;
- in merito alle attuali modalità e tempistiche relative alla costituzione in mora, sono pervenute segnalazioni all'Autorità in base alle quali è risultato che, in alcuni casi, gli esercenti la vendita:
 - non sono in grado di documentare con certezza la data di invio al cliente finale della raccomandata di costituzione in mora;
 - il termine di pagamento riportato nella comunicazione di costituzione in mora non decorre dal giorno di effettivo invio della raccomandata e tale circostanza pregiudica la certezza sulle tempistiche già previste dalla regolazione, con impatto sulla tutela del cliente finale;
 - nei suddetti casi si possono verificare situazioni in cui il termine di 10 giorni prima ricordato, che rappresenta il tempo minimo che deve essere garantito al cliente finale per effettuare il pagamento, non sia rispettato;
- conseguentemente, con il documento per la consultazione 511/2012/R/eel, l'Autorità ha indicato i propri orientamenti in materia di costituzione in mora al fine di dettare una disciplina comune ad entrambi i settori che permetta al cliente finale:
 - di disporre del tempo utile per effettuare il pagamento, successivamente alla comunicazione della costituzione in mora da parte dell'esercente la vendita;
 - di poter fare affidamento su un quadro certo delle tempistiche previste in materia di procedura di costituzione in mora e di eventuale successiva richiesta di sospensione della fornitura;
 - di poter verificare le tempistiche previste dalla regolazione e il loro rispetto da parte dell'esercente la vendita;
- nello specifico, il documento per la consultazione 511/2012/R/eel ha previsto che l'esercente la vendita, nei casi in cui non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata di costituzione in mora, sia tenuto a:
 - specificare nella comunicazione di costituzione in mora che la data indicata in tale comunicazione si riferisce alla data di emissione e non di invio della medesima comunicazione;
 - garantire un termine massimo non superiore a 10 giorni tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di effettivo invio da parte del vettore postale;
 - indicare al cliente finale, come termine entro cui è tenuto a provvedere al pagamento, un arco temporale non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione;
- al fine di rendere effettivo il rispetto della regolazione in materia, ed alla luce degli interessi coinvolti, nel documento per la consultazione 511/2012/R/eel è stato inoltre proposto di introdurre un indennizzo automatico da corrispondere al cliente finale in caso di violazione delle previsioni in materia di costituzione in mora, con particolare riferimento al rispetto delle tempistiche previste, prevedendo in particolare che l'esercente la vendita sia tenuto a corrispondere al cliente finale interessato un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di:
 - mancata costituzione in mora, vale a dire nel caso di mancato invio della costituzione in mora prevista dalla regolazione;

- mancato rispetto del termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, pari al termine minimo di 10 giorni dall'invio della raccomandata o al termine minimo di 20 giorni dalla data di emissione della medesima comunicazione;
- mancato rispetto del termine massimo di 10 giorni tra la data di emissione della comunicazione e la data di effettivo invio;
- infine, per garantire che il cliente finale abbia certezza del quadro regolatorio vigente in materia di costituzione in mora, nel documento per la consultazione 511/2012/R/eel è stato altresì previsto che la comunicazione di costituzione in mora venga integrata indicando al cliente finale che, in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste, il medesimo cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico, e dettagliando le modalità per la verifica da parte del cliente finale di tali tempistiche.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le osservazioni al documento per la consultazione 511/2012/R/eel, formulate dagli esercenti la vendita e dalle associazioni rappresentative degli operatori, mostrano un generale dissenso circa gli orientamenti indicati, in quanto è stato evidenziato come:
 - l'esercente la vendita non possa intervenire sulle tempistiche del vettore postale e come non sia possibile porre a carico dell'esercente la vendita un indennizzo per attività imputabili a soggetti terzi quali il vettore postale;
 - non siano condivisibili le modalità della consultazione e le proposte formulate dall'Autorità, sottolineando in particolare come risulti contraddittorio riconoscere un indennizzo ad un cliente moroso;
 - per quanto siano condivisibili le finalità di tutela del cliente finale, le proposte del citato documento per la consultazione 511/2012/R/eel esponano l'esercente la vendita ad un maggior rischio economico, in quanto:
 - a) si verrebbe ad aumentare il rischio credito, collegato all'aumento del termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e all'introduzione di un termine minimo - decorrente dalla scadenza del termine minimo assegnato al cliente per il pagamento – da attendere prima di effettuare la richiesta di sospensione all'impresa distributrice;
 - b) la previsione di un indennizzo potrebbe determinare comportamenti opportunistici da parte dei clienti;
- peraltro, rispetto alle specifiche proposte, a parere di alcuni operatori:
 - potrebbero comunque introdursi obblighi nei confronti di ciascun esercente la vendita che non è in grado di verificare le tempistiche di consegna della comunicazione al cliente finale, definendo un tempo massimo di consegna, rispetto alla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, al vettore postale e stabilendo di annullare la comunicazione di costituzione in mora qualora la stessa sia consegnata oltre tali tempi massimi;
 - la revisione del termine minimo per il pagamento da parte del cliente finale è condivisibile nella misura in cui tale tempistica è ancorata alla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, trattandosi di un termine certo e di pertinenza dell'esercente la vendita;
- le Associazioni dei consumatori e le Associazioni che rappresentano le piccole e medie imprese, in risposta al documento per la consultazione 511/2012/R/eel, hanno

per contro rilevato un generale consenso agli interventi prospettati, suggerendo ulteriori interventi sul tema e specifiche modifiche a quanto prospettato nel citato documento per la consultazione; in particolare dalle osservazioni pervenute è emersa la necessità di:

- prevedere l'utilizzo della raccomandata con ricevuta di ritorno per la comunicazione della costituzione in mora;
- riconoscere al cliente finale costituito in mora un termine per provvedere al pagamento maggiore rispetto a quello attualmente previsto di 10 giorni;
- aumentare il periodo che l'esercente la vendita è tenuto a rispettare al fine di poter effettuare, in costanza di mora, la richiesta di sospensione della fornitura all'impresa di distribuzione, chiedendo anche che i termini previsti siano giorni lavorativi e non solari;
- inserire la tipologia "reclamo su conguagli fatture" tra quelle che non consentono la richiesta di sospensione della fornitura in caso di morosità del cliente finale;
- prevedere dei livelli maggiori rispetto a quanto indicato in caso di indennizzi automatici.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- gli interventi di modifica delle attuali modalità di costituzione in mora hanno come principale finalità quella di dare certezza ai clienti finali circa le tempistiche e le procedure di costituzione in mora, ma devono altresì tenere in considerazione l'esigenza di non porre a carico degli esercenti la vendita oneri per responsabilità non imputabili al comportamento di tali operatori e quella di contenere gli oneri relativi alla morosità;
- a tale fine, occorre considerare come:
 - nelle situazioni in cui l'esercente la vendita non è in grado di verificare le tempistiche di consegna della comunicazione al cliente finale, devono comunque essere definiti obblighi di rispetto di tempi certi da parte degli esercenti la vendita, garantendo così al cliente di avere a disposizione, come evidenziato dalle stesse Associazioni dei consumatori, un tempo minimo per poter effettuare i pagamenti;
 - la tutela del cliente finale aumenta quando si prevedano sia dei tempi tecnici minimi affinché l'esercente la vendita possa accertare il non avvenuto pagamento prima della presentazione della richiesta di sospensione della fornitura, ed inoltre quando si preveda che tale sospensione non possa essere richiesta nelle situazioni in cui l'esercente non abbia provveduto a fornire risposta motivata a fronte di un reclamo per conguagli di fatture;
 - un'ulteriore tutela per il cliente finale, come evidenziato dalle Associazioni dei consumatori, può consistere nell'aumento del termine per il pagamento dalla comunicazione dell'esercente la vendita, purché tale aumento sia ragionevole rispetto all'esigenza di contenere gli oneri della morosità; al riguardo, in coerenza con quanto sopra considerato, si potrebbe differenziare l'aumento di tale termine in ragione del fatto che l'esercente la vendita sia o meno in grado di verificare le richiamate tempistiche di consegna della comunicazione al cliente finale;

- l'applicazione degli indennizzi automatici possa avvenire con esclusivo riferimento ai comportamenti degli operatori coinvolti e come il livello di tali indennizzi debba essere definito in coerenza con il livello degli altri indennizzi già previsti dall'Autorità, anche alla luce della circostanza in base alla quale è fatto sempre salvo il diritto del cliente finale di chiedere il risarcimento del danno al venditore;
- in ragione del contenuto delle proposte formulate con il documento per la consultazione 511/2012/R/eel e delle procedure ivi delineate a tutela del cliente finale, non appare necessario prescrivere l'utilizzo della raccomandata con ricevuta di ritorno rimanendo comunque ferma la previsione che impone l'invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo di raccomandata semplice.

RITENUTO CHE:

- sia necessario prevedere misure specifiche relativamente alle procedure di costituzione in mora e di eventuale successiva richiesta di sospensione della fornitura, tenuto conto che molti operatori non sono in grado di documentare la data di invio della raccomandata di costituzione in mora; data che, nell'attuale contesto regolatorio, risulta rilevante per definire il tempo minimo a garanzia del cliente finale per effettuare il pagamento degli importi precedentemente non pagati;
- sia pertanto necessario dettare una specifica disciplina nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata di costituzione in mora prevedendo in particolare che:
 - sia garantito un tempo minimo di 20 giorni solari, decorrenti dalla data di emissione, per il pagamento da parte del cliente finale;
 - siano previsti specifici obblighi in capo a tale esercente, prevedendo in particolare che la comunicazione di costituzione in mora debba essere consegnata al vettore postale, ai fini dell'invio tramite raccomandata al cliente finale, entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla sua emissione;
- sia comunque opportuno, accogliendo le osservazioni delle Associazioni dei consumatori, aumentare l'attuale tempo minimo per il pagamento anche nei casi diversi da quelli considerati nel precedente punto; e che a tal fine, potrebbe essere congruo riconoscere al cliente un termine di 15 giorni (in luogo degli attuali 10), anche in coerenza con le tempistiche ordinariamente previste dalla legge rispetto a istituti affini (quali la diffida ad adempiere – art. 1454 c.c.);
- sia opportuno prevedere ulteriori modifiche all'attuale disciplina relativa alla morosità in tema di:
 - tempi e modalità per la richiesta di sospensione da parte dell'esercente la vendita all'impresa di distribuzione;
 - previsione di specifici indennizzi automatici a favore dei clienti finali;
 - contenuto della comunicazione di costituzione in mora;
- con riferimento ai tempi e modalità per la richiesta di sospensione sia opportuno prevedere, anche in accoglimento delle proposte pervenute dalle Associazioni dei consumatori in merito alla fatturazione di conguagli e importi superiori a quelli ordinariamente addebitati, che l'esercente la vendita:
 - possa presentare la suddetta richiesta decorsi 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato al cliente finale;

- non possa presentare la suddetta richiesta anche in caso di mancato invio di risposta motivata a reclami scritti per conguagli o per fatturazione di importi anomali;
- relativamente agli indennizzi, sia opportuno prevedere:
 - specifici indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità;
 - che il livello di tali indennizzi sia differenziato a seconda del motivo di applicazione dell'indennizzo, ma che sia comunque in linea con gli attuali livelli previsti dal contesto regolatorio;
 - la conseguente modifica della disciplina relativa al Codice di condotta commerciale affinché sia nella fase di conclusione del contratto sia durante il rapporto contrattuale il cliente finale venga informato del diritto all'indennizzo automatico per il caso di violazione delle previsioni che regolano le modalità e le tempistiche della costituzione in mora e conseguente eventuale richiesta di sospensione, prevedendo in particolare che sia previsto che i contratti predisposti dagli esercenti la vendita contengano anche il riferimento ai predetti indennizzi e alla disciplina aggiornata in materia di costituzione in mora e che ogni anno il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, informi ogni cliente finale servito degli indennizzi automatici previsti;
- relativamente al contenuto della comunicazione della costituzione in mora siano indicati con chiarezza:
 - il termine ultimo di pagamento e il termine decorso il quale, in costanza di mora, è possibile richiedere la sospensione all'impresa di distribuzione;
 - i casi di indennizzo automatico dettagliandone le relative casistiche;
- sia opportuno prevedere che l'entrata in vigore delle modifiche apportate con il presente provvedimento abbia efficacia decorsi due mesi dalla pubblicazione del provvedimento stesso, al fine di tener conto delle tempistiche di adeguamento dei sistemi informativi di gestione delle comunicazioni di costituzione in mora e dell'aggiornamento dei testi contrattuali;
- sia opportuno apportare correzioni alla deliberazione ARG/elt 4/08 al fine di uniformare l'attuale testo alle modifiche apportate con deliberazione ARG/elt 191/09 nella quale sono stati rilevati errori materiali

DELIBERA

Articolo 1

Modifiche alla deliberazione ARG/elt 4/08

1.1 Al comma 1.1 è aggiunta la seguente definizione:

“Fatturazione di importi anomali: è il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di maggior tutela ha diritto alla rateizzazione ai sensi della deliberazione 200/99;”.

1.2 Al comma 3.2, le lettere a), b) e c) sono sostituite dalle seguenti:

- “a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, evidenziando:
1. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 2. se la data di cui al punto 1. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 3. le previsioni regolatorie relative ai termini che l’ esercente la vendita deve rispettare;
- b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l’ esercente la vendita provvederà ad inviare all’ impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura;
- c) le modalità con cui il cliente può comunicare l’ avvenuto pagamento;
- d) che il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:
1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 2. termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l’ esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata;
 3. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’ impresa distributrice per la sospensione della fornitura.”.

1.3 Il comma 3.3 è sostituito dal seguente comma:

“3.3 I termini di cui al comma 3.2 non possono comunque essere:

- a) inferiore a 15 giorni solari dall’ invio al cliente finale della relativa raccomandata o a 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l’ esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione, relativamente al termine di pagamento;
- b) inferiore a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 3.2, lettera a), relativamente al termine entro cui l’ esercente la vendita può presentare richiesta di sospensione della fornitura;
- c) superiore a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora relativamente al termine per la consegna al vettore postale, qualora l’ esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.”

1.4 Dopo il comma 3.4 sono aggiunti i seguenti commi:

“3.5 L’ esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.4 nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.4 nonostante alternativamente:

1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

3.6 L'esercente la vendita corrisponde al cliente finale l'indennizzo automatico di cui al comma 3.5 direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella medesima fattura. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
- b) che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.

3.7 Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso l'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.”.

1.5 Al comma 4.3, lettera a) dopo le parole “e nei modi ivi stabiliti”, sono aggiunte le parole “e non siano state rispettate le tempistiche di cui al comma 3.3”. Al medesimo comma, lettera e) dopo le parole “impresa distributrice competente” sono aggiunte le parole “o relativo a conguaglio o a fatturazione anomala di consumi”.

1.6 All'articolo 5, comma 5.5, le parole “Decorsi 10 giorni” sono sostituite dalle parole “Decorsi 15 giorni”.

1.7 Il comma 10.1 è sostituito dal seguente comma:

“10.1 I contratti di vendita di energia elettrica predisposti dagli esercenti la vendita dovranno contenere espressa indicazione:

- a) del termine ultimo che intercorre tra la scadenza di pagamento indicata nei documenti di fatturazione e l'attivazione delle procedure previste in caso di morosità del cliente;
- b) del termine - comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della raccomandata, oppure, nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione, del termine, comunque non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, per provvedere al pagamento - decorso il quale l'esercente la vendita, in caso di mancato pagamento, richiederà la sospensione della fornitura;

- c) delle modalità di comunicazione, da parte del cliente all' esercente la vendita, dell' avvenuto pagamento in caso di solleciti;
- d) del diritto dell' esercente la vendita di richiedere all' impresa distributrice, in caso di morosità del cliente, la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui alla lettera b);
- e) del diritto dell' esercente la vendita di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell' ammontare previsto dall' Autorità;
- f) degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura.”

1.8 Dopo l' articolo 10 è inserito il seguente articolo 10bis:

“Articolo 10bis

Obblighi di comunicazione in tema di indennizzi automatici

10bis.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, l' esercente la vendita è tenuto ad informare ogni cliente finale delle tempistiche e delle modalità per la costituzione in mora e degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina. L' informativa avviene tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione.

10bis.2 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, l' esercente la vendita è tenuto a tracciare:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l' ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.”.

Articolo 2

Modifiche al Testo Integrato Morosità Gas (TIMG)

2.1 Al comma 1.1, è aggiunta la seguente definizione:

“Fatturazione di importi anomali: è il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di tutela ha diritto alla rateizzazione ai sensi della deliberazione n. 229/01;”.

2.2 Al comma 4.1, le lettere a), b), c), d) ed e) sono sostituite dalle seguenti lettere:

- a) a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, evidenziando:
 1. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 2. se la data di cui al punto 1. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 3. le previsioni regolatorie relative ai termini che l' esercente la vendita deve rispettare;
- b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l' esercente la vendita provvederà ad inviare all' impresa di distribuzione la richiesta di

Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;

- c) le modalità con cui il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) che il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:
 - 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 2. termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata;
 - 3. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*".

2.3 Il comma 4.2 è sostituito dal seguente comma:

“4.2 I termini di cui al comma 4.1 non possono comunque essere:

- a) inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata o a 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione, relativamente al termine di pagamento;
- b) inferiore a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 3.2, lettera a), relativamente al termine entro cui l'esercente la vendita può presentare richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*;
- c) superiore a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora relativamente al termine per la consegna al vettore postale, qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.”

2.4 Dopo il comma 4.2 sono aggiunti i seguenti commi:

“4.3 L'esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;

3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

4.4 L'esercente la vendita corrisponde al cliente finale l'indennizzo automatico di cui al comma 4.3 direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella medesima fattura. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione "*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora*";
- b) che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

4.5 Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. In ogni caso, l'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.

2.5 Al comma 5.2, lettera a), dopo le parole "nei modi ivi stabiliti" sono aggiunte le parole "e non siano state rispettate le tempistiche di cui all'articolo 4". Al medesimo comma, alla lettera e) dopo le parole "impresa distributrice competente" sono aggiunte le parole "o relativo a conguaglio o a fatturazione anomala di consumi".

2.6 Il comma 19.1, è sostituito dal seguente comma:

"19.1 I contratti di vendita di gas naturale predisposti dagli esercenti la vendita dovranno contenere espressa indicazione:

- a) del termine ultimo che intercorre tra la scadenza di pagamento indicata nei documenti di fatturazione e l'attivazione delle procedure previste in caso di morosità del cliente;
- b) del termine - comunque non inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della raccomandata, oppure, nel caso in cui l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione, del termine, comunque non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, per provvedere al pagamento - decorso il quale l'esercente la vendita, in caso di mancato pagamento, richiederà la sospensione della fornitura";
- c) delle modalità di comunicazione da parte del cliente all'esercente la vendita dell'avvenuto pagamento in caso di solleciti;
- d) del diritto dell'esercente la vendita di richiedere all'impresa distributrice, in caso di morosità del cliente, la *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, qualora sia decorso un termine,

comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui alla lettera b);

- c) del diritto dell'esercente la vendita di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità;
- d) degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura.”

2.7 Dopo l'articolo 19, è introdotto il seguente articolo 20:

“Articolo 20

Obblighi di comunicazione in tema di indennizzi automatici

- 20.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'esercente la vendita è tenuto ad informare ogni cliente finale delle tempistiche e delle modalità per la costituzione in mora e degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina. L'informativa avviene tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione.
- 20.2 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, l'esercente la vendita è tenuto a tracciare:
 - a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.”.

Articolo 3

Modifiche al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali

- 3.1 Alla lettera h. del comma 11.1, al punto ii., dopo le parole “e, nel caso di gas naturale, in accordo all'articolo 19 del TIMG” sono aggiunte le seguenti parole “ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità”.

Articolo 4

Disposizioni finali

- 4.1 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it ed entra in vigore il giorno 1 maggio 2013.
- 4.2 L'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08, il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica di gas naturale ai clienti finali e il TIMG, come risultanti dalle modifiche di cui al presente provvedimento, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

21 febbraio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni