



Ministero delle
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

ENERGIA ELETTRICA: A PARTIRE DAL 1° LUGLIO, LIBERI DI SCEGLIERE!

E' IN VIGORE IL DECRETO SULLE LIBERALIZZAZIONI IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS, IN ATTUAZIONE DELLE DIRETTIVE UE 54 (ELETTRICITÀ) E 55 (GAS) DEL 2003.

A partire dal 1 luglio scorso quasi 30 milioni di famiglie italiane, al pari di ogni famiglia europea, possono scegliere da chi acquistare l'energia elettrica. La liberalizzazione, in attuazione della Direttiva UE 54/2003 relativa a norme comuni per il mercato



interno dell'energia elettrica, segue l'apertura del mercato del gas, già avvenuta in Italia a inizio anno con anticipo sulle scadenze previste nella Direttiva UE 55/2003.

Oltre alle famiglie (clienti residenziali) le nuove norme interesseranno le Piccole e Medie Imprese - le Grandi Imprese potevano già scegliere il proprio fornitore; il mercato sarà completamente libero, i gestori opereranno in regime di concorrenza e verranno introdotte nuove tariffe tra le quali l'utente finale potrà scegliere.

Verranno separate le operazioni di vendita al dettaglio, ora liberalizzate, dalla distribuzione, cioè la consegna dell'energia elettrica, fino al contatore, attraverso le reti e gli impianti già gestiti dall'impresa di distribuzione locale. A questa resta



anche la gestione tecnica (interventi sugli impianti, manutenzione generale) e la lettura del contatore. A tutela degli utenti, con funzioni di regolamentazione e controllo, sarà presente l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG).

Fino al 1 luglio le famiglie italiane hanno pagato le bollette dell'energia elettrica in base a tariffe fissate dall'Autorità (D2 o D3); la prima, più diffusa, applicata ai clienti residenziali con potenza impegnata fino a 3 kW, l'altra applicata ai non residenti e ai residenti con potenza superiore ai 3 kW.

Queste tariffe, oltre alle imposte, comprendevano sostanzialmente tre gruppi di voci: l'energia e la sua commercializzazione, i costi di trasporto e misura, gli oneri generali del sistema elettrico (contributi per la ricerca, le fonti rinnovabili, lo smaltimento scorie nucleari, etc) previsti per legge.

Con il nuovo sistema, invece, le bollette derivano dalla somma tra prezzi e tariffe: i primi, fissati liberamente dal mercato; le altre, fissate dall'Autorità, relative ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia (che come visto necessitano di infrastrutture e non possono essere messi in concorrenza) e gli oneri generali di sistema già citati.

Si evidenzia quindi il ruolo riservato all'Autorità di determinare tariffe di riferimento che le Imprese Elettriche sono obbligate ad offrire ai piccoli consumatori (clienti domestici e Piccole Imprese) che non vogliono o non possono rifornirsi sul mercato libero.

Oltre a ciò, sono previste ulteriori misure a tutela del consumatore finale, in conformità alla Direttiva Europea:

l'Acquirente Unico - Società Pubblica senza scopo di lucro che ha il compito di acquistare energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato e di

www.ecc-netitalia.it

cederla alle imprese distributrici, a prezzi che assicurano la copertura dei costi riconosciuti e l'equilibrio del bilancio - prima operante nei confronti dei clienti vincolati, proseguirà la sua attività nel mercato elettrico, approvvigionando l'energia elettrica per conto dei piccoli consumatori, concorrendo, sulla base dei costi sostenuti per l'approvvigionamento, a fissare le tariffe di riferimento determinate dall'Autorità.

L'Autorità, per gli aspetti di sua competenza, ha predisposto una serie di iniziative e di strumenti, in modo da assicurare un sistema di tutele alle famiglie e ai piccoli consumatori. In particolare:

- le società di vendita e di distribuzione dovranno continuare a rispettare gli standard minimi di qualità fissati dall'AEEG: tempestività nel fornire le prestazioni richieste dai clienti, tempo massimo per un nuovo allacciamento, o per riparare guasti ecc.

- introduzione del Codice di condotta commerciale con le regole di correttezza e trasparenza che i venditori devono applicare per la promozione delle offerte, in modo da garantire ai clienti tutte le informazioni necessarie e le possibilità di confrontare i prezzi delle offerte, attraverso la predisposizione di una scheda di confronto prezzi che i venditori sono obbligati a fornire ai clienti domestici insieme alle nuove proposte commerciali.

- Predisposizione di un elenco delle Società di vendita che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità, definiti dall'Autorità, che riguardano, ad esempio, la solidità finanziaria e la diffusione della propria rete commerciale sul territorio, per permettere ai consumatori di valutare l'affidabilità dei venditori;

- Miglioramento della leggibilità, comprensibilità, chiarezza e completezza delle bollette, per consentire al cliente di verificare più agevolmente consumi e spese. La bolletta dovrà inoltre contenere alcune informazioni aggiuntive per agevolare il cliente nel rapporto con il fornitore (ad esempio come inoltrare un reclamo, le procedure in caso di mancato o tardivo pagamento della bolletta) e prevedere uno "spazio" per le comunicazioni dell'Autorità ai clienti; inoltre, dovrà contenere informazioni sulla tipologia di consumo (consumi medi giornalieri, annuali, se possibile ripartiti in fasce orarie) e, in prospettiva, sul mix di fonti per la produzione di elettricità e la tipologia degli impianti.



- Introduzione di Standard di qualità obbligatori per i call center delle aziende di vendita, per migliorare il loro livello

di servizio (es: standard minimi sulla semplicità di accesso, chiamate gratis almeno da Rete fissa, tempi di attesa massimi ecc.)

- Introduzione di regole sul diritto di recesso dal contratto più semplici e più favorevoli ai consumatori

- Istituzione di un call center (tel.800.166.654; fax 800.185.024; email: info@au-energia.it) promosso dall'AEEG e dall'Acquirente Unico, a disposizione dei cittadini, per ricevere informazioni sulla liberalizzazione del mercato elettrico.



Il nuovo assetto del mercato dell'energia elettrica, come quello del gas, dovrà rispondere alle previsioni delle due Direttive Europee del 2003, n. 54 e 55.

La **Direttiva UE 54/2003** raccomanda la realizzazione di un mercato dell'energia elettrica *concorrenziale, sicuro e dal punto di vista ambientale sostenibile* e consente agli Stati Membri, nell'interesse economico generale, di imporre alle imprese che operano nel settore dell'energia elettrica obblighi relativi al servizio pubblico concernenti la sicurezza, compresa la sicurezza dell'approvvigionamento, la regolarità, la qualità e il prezzo delle forniture, nonché la tutela ambientale, compresa l'efficienza energetica e la protezione del clima. (Art.3)

A tutela degli utenti finali è stabilito che tutti i clienti civili ed eventualmente le piccole imprese (meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) usufruiscano nel rispettivo territorio del **servizio universale**, cioè del diritto alla fornitura di energia elettrica di una qualità specifica a prezzi ragionevoli, facilmente e chiaramente comparabili e trasparenti. Inoltre gli Stati membri sono chiamati ad adottare misure adeguate per tutelare i clienti finali, ad assicurare in particolare ai clienti vulnerabili un'adeguata protezione, comprese le misure atte a permettere loro di evitare l'interruzione delle forniture e a garantire un elevato livello di protezione dei consumatori, con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di contratto, alle informazioni generali ed ai meccanismi di risoluzione delle controversie.

L'**art.3 della Direttiva** ("Obblighi relativi al servizio pubblico e tutela dei consumatori") è richiamato e approfondito

nell'**Allegato A** alla Direttiva stessa ("Misure sulla tutela dei consumatori"): dopo aver fatto salve le Direttive Europee in materia di contratti a distanza (97/7/CE) e di clausole abusive nei contratti con i consumatori (93/13/CE), l'Allegato specifica che ai consumatori vanno garantiti:

- a) il diritto a un contratto con il loro fornitore del servizio di energia elettrica che specifichi:
- l'identità e l'indirizzo del fornitore,
 - i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale,
 - i tipi di servizio di manutenzione eventualmente offerti,
 - i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e gli addebiti per manutenzione,
 - la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e la cessazione dei servizi e del contratto, l'esistenza di eventuali diritti di recesso,
 - l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti,
- e
- le modalità di avvio delle procedure di risoluzione delle controversie, conformemente alla lettera f).
- b) adeguata comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e informazioni sul diritto di recesso al momento della notifica.
- c) informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti e sulle condizioni tipo per quanto riguarda l'accesso ai servizi di energia elettrica e all'uso dei medesimi;
- d) un'ampia gamma di metodi di pagamento;
- e) l'assenza di spese per cambiare fornitore;
- f) procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami. Tali procedure consentono una equa e rapida soluzione delle vertenze affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo;
- g) nell'accesso al servizio universale ai sensi delle disposizioni adottate dagli Stati membri in applicazione dell'articolo 3, paragrafo 3, informazioni sui loro diritti in materia di servizio universale.

Verso una carta europea dei diritti dei consumatori di energia

Presto i diritti dei consumatori nel settore della fornitura di energia elettrica e di gas con riferimento a contratti, informazioni, prezzi, composizione delle controversie e tutela in caso di pratiche commerciali sleali potrebbero essere raccolti in un unico documento: la **Carta Europea dei Consumatori di Energia**.

L'iniziativa, avviata dalla Commissione Europea nel luglio scorso, ha l'obiettivo di tutelare i consumatori nelle fasi di passaggio delle liberalizzazioni dei mercati e nel successivo funzionamento del mercato unico. *"E' la risposta naturale all'esplicita richiesta dei cittadini europei - ha commentato il Commissario responsabile per l'energia Andris Pieblags - di fronte alle sfide energetiche e climatiche comuni e a seguito della realizzazione dei mercati liberalizzati che offrono una più ampia scelta di fornitori"*.

Fase in cui l'obiettivo rimane *"la creazione di un mercato trasparente ed efficace nel quale i diritti dei consumatori sono pienamente garantiti e consumatori informati utilizzano le loro conoscenze per trarre vantaggio dalle offerte disponibili"*, come sottolineato dal Commissario Meglena Kuneva.

La Commissione ha individuato quattro grandi obiettivi sui quali la futura carta dovrebbe basarsi:

- protezione più efficace dei cittadini vulnerabili;
- migliore informazione dei consumatori;
- meno pratiche amministrative per cambiare fornitore;
- tutela dei consumatori dalle pratiche commerciali sleali.

I diritti dei consumatori sanciti dal progetto di Carta dovrebbe essere i seguenti:

- **Connessione**: il diritto di ricevere a titolo oneroso servizi regolari, prevedibili e sicuri di erogazione di energia elettrica e di gas.
- **Fornitura**: il diritto di cambiare fornitore di energia elettrica e di gas gratuitamente.
- **Contratti**: la Carta elenca gli elementi minimi che deve comprendere qualsiasi contratto stipulato con un fornitore di energia.
- **Informazioni**: sulla fornitura di energia, le condizioni contrattuali, i prezzi e le tariffe, le misure di efficienza energetica, l'origine e il metodo di produzione dell'energia elettrica.
- **Prezzi**: l'energia deve essere erogata a prezzi ragionevoli, facilmente e chiaramente comparabili e trasparenti.
- **Misure di carattere sociale**: fornire ai cittadini vulnerabili livelli minimi di servizi energetici (energia elettrica, riscaldamento e illuminazione) per evitare la "povertà energetica".
- **Composizione delle controversie**: il diritto a procedure di ricorso semplici e poco costose in caso di controversia.
- **Pratiche commerciali sleali**: vietate ai sensi della direttiva sulle pratiche commerciali sleali.

Successivamente le parti interessate (rappresentanti dei consumatori, autorità di regolamentazione del settore energetico, Stati membri dell'UE, industria del gas e dell'elettricità) saranno consultate sugli elementi proposti nella Carta. Alla luce delle osservazioni raccolte, la Commissione redigerà successivamente il documento finale che le parti interessate firmeranno in una cerimonia ufficiale.

"You Choose!"



E' in fase di avvio la nuova campagna informativa della Commissione Europea sulle liberalizzazioni dei Mercati dell'Energia.

Per maggiori informazioni: www.agathepower.eu