

Sportello Tutela pubblici servizi

organizzato da:

ASSIMPREDIL ANCE



Curato da

LOREDANA BRACCHITTA

Avvocato

Pubblicista

Revisore legale dei conti

Viale Bianca Maria 10 - MILANO

Modalità di svolgimento del servizio

2

- ❖ Il servizio offre la possibilità di ricevere una prima analisi delle problematiche insorte con i gestori al fine di ricevere una indicazione in merito al comportamento dell'impresa
- ❖ Naturalmente è fatta salva la necessità di appositi approfondimenti
- ❖ Il servizio prevede un solo incontro di orientamento presso Assimpredil e non prevede pareri forniti in forma scritta, assistenza in giudizio, assistenza presso l'associato

Condizioni:

3

- ❖ E' necessario che l'incontro sia concordato con un anticipo di almeno 15 giorni e che vengano contestualmente comunicate a mezzo e mail le problematiche insorte

DEFINIZIONE DI SERVIZI PUBBLICI

4

- ❖ La categoria concettuale di “servizio pubblico” è contrassegnata da una indubbia relatività dovuta al mutare delle concezioni giuridiche e politiche e delle situazioni economiche
- ❖ Tale relatività influisce decisamente sull’entità dei servizi che vengono resi, sui modi, sulla disciplina dell’erogazione, sulla determinazione dei corrispettivi e sul regime giuridico dei rapporti ad essi retrostanti.
- ❖ Secondo una definizione unitaria dei servizi pubblici questi identificano il complesso delle prestazioni contrassegnate da rilevante interesse collettivo ed effettuate in favore del cittadino utente da enti pubblici ed operatori privati

LA PECULIARITA' DEL RAPPORTO DI UTENZA

5

Con il termine di rapporto di pubblica utenza deve ritenersi indicato ogni tipo di rapporto fra utente e soggetto fornitore del servizio pubblico

Peculiarità:

- a) l'autonomia che all'interno della generale categoria concettuale rivestono i rapporti di diritto privato e quindi i contratti relativi a rapporti di pubblica utenza**
- b) Rapporti e contratti complessi, per quanto riguarda i loro aspetti strutturali, data la commistione nella disciplina positiva di momenti pubblicistici e privatistici insieme e considerati i condizionamenti delle prestazioni amministrativamente determinate**
- c) Gli aspetti pubblicistici rilevano soltanto come agenti all'esterno del rapporto privatistico negoziale o in quanto impongono modalità e regole in ordine alla sua costituzione o perchè ne stabiliscono alcuni contenuti.**

LE NUOVE FORME DI TUTELA DEL CONSUMATORE

6

Istituzione delle Authorities

Controllo delle clausole inique da parte delle Camere di commercio e costituzione di commissioni arbitrali e/o conciliative

Istituzione delle “Carte dei servizi” con il d.p.c.m. 27.1.1994

Predisposizione da parte dell’Autorità dei testi integrati della qualità del servizio

La carta dei servizi

7

- ❖ La Carta dei Servizi può essere definita come un patto sottoscritto tra un'azienda che eroga pubblici servizi e il cittadino che si rivolge ad essa per avere acqua, gas, energia elettrica, trasporti.
- ❖ Le Carte dei servizi impongono di impostare l'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.
- ❖ Le Carte non vanno considerate come meri adempimenti burocratici, bensì come parte integrante del contratto che si sottoscrive con l'azienda di pubblici servizi, che il cittadino deve leggere per conoscere i suoi diritti, per sapere cosa può legittimamente aspettarsi, e come deve comportarsi se riscontra un disservizio.

INTERVENTI DELL'AEEG

8

L'AEEG ha dedicato grande attenzione sia alla qualità del servizio al fine di definire i livelli minimi obbligatori e di promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni rese sia alla definizione dei diritti dei consumatori per le principali caratteristiche del servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas.

Tra i principali interventi:

❖ introduzione di una nuova regolazione della qualità commerciale, attraverso standard di qualità, relativi alle principali prestazioni alla clientela, unici per il territorio nazionale

- ❖ Obbligo di pagamento di indennizzi automatici al cliente interessato in caso di violazione degli standard specifici di qualità del servizio
- ❖ Nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas e dell'energia elettrica
- ❖ Interventi di regolazione delle clausole dei contratti di vendita dell'energia elettrica e del gas e promozione dell'informazione dei consumatori

Qualità commerciale del servizio elettrico e del gas

10

La l. n.481/95 ha assegnato all'AEEG la funzione di emanare le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi definendo i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione.

Scopo della regolazione della qualità commerciale è quello di definire standard nazionali minimi e obbligatori per tutti, tesi alla tutela dei clienti ed al miglioramento medio complessivo del sistema.

La qualità commerciale si riferisce alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche), alla puntualità degli appuntamenti con i clienti, alle caratteristiche di frequenza di lettura dei consumi e di adeguatezza delle modalità di fatturazione

- ❖ Sono stati introdotti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti
- ❖ Sono state uniformate le modalità di registrazione dei tempi di effettuazione delle prestazioni
- ❖ L'entità dei rimborsi è definita dall'Autorità
- ❖ La corresponsione del rimborso automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Per entrambi i settori gas ed energia elettrica con i nuovi Testi integrati sono state messe a punto le necessarie separazioni tra la qualità commerciale relativa all'attività di distribuzione e quella relativa all'attività di vendita, per tenere conto dell'avanzamento del processo di liberalizzazione nei due settori e delle modifiche legislative intervenute.

L'introduzione di nuovi standard specifici aumenta la tutela dei clienti, con maggiore certezza dei tempi di intervento e della restituzione di somme erroneamente fatturate e pagate.

QUALITA' TECNICA - CONTINUITA'- del servizio elettrico

13

La continuità del servizio è il più significativo tra i diversi fattori di qualità del servizio elettrico, sia sotto il profilo della rilevanza per i clienti, sia per l'incidenza economica degli investimenti necessari e ridurre le interruzioni. Obiettivo della regolazione della continuità del servizio è tutelare i clienti e fornire agli esercenti gli stimoli necessari a ridurre le interruzioni.

Tra le principali caratteristiche della nuova regolazione:

- ❖ Definizione dell'indicatore di continuità per il massimo numero annuo di interruzioni senza preavviso per i clienti di maggiori dimensioni
- ❖ Definizione di standard specifici di continuità per i clienti alimentati in media tensione
- ❖ Penalizzazione per le imprese distributrici in caso di mancato rispetto di tali standard, proporzionali al numero di interruzioni in eccedenza alla soglia massima con gradualità di applicazione secondo livelli di potenza decrescente
- ❖ Indennizzi automatici ai clienti di alta e media tensione peggio serviti indipendentemente dalla potenza

Qualità tecnica - della tensione - del servizio elettrico

15

La qualità della tensione di fornitura comprende un elevato numero di parametri tecnici descritti e caratterizzati nella norma tecnica europea EN 50160 che fornisce valori di riferimento per alcuni parametri di qualità della tensione rilevanti per l'impatto economico che una inadeguata qualità della tensione può comportare per gli utenti.

- ❖ Con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici è stata introdotta la facoltà per i clienti alimentati in media ed alta tensione di stipulare contratti per la qualità che prevedono la fissazione di un livello concordato di qualità con la previsione di premio annuo

QUALITA' TECNICA - sicurezza e continuità- DEL SERVIZIO DEL GAS

16

- ❖ La sicurezza del servizio è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende dall'odorizzazione artificiale del gas, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria, da un servizio di pronto intervento in caso di chiamata, dalla riduzione delle fughe di gas attraverso l'ispezione della rete di distribuzione e dalla protezione catodica delle reti in acciaio.

Con l'emanazione del Testo integrato della qualità dei servizi di gas l'AEEG ha rafforzato i preesistenti obblighi e controlli.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI

18

L'attività dell' AEEG si è diretta verso:

- ❖ Una nuova regolazione delle condizioni contrattuali per il servizio di vendita dell'energia elettrica e gas
- ❖ Definizione degli obblighi informativi per la trasparenza delle bollette
- ❖ Definizione dei codici di condotta commerciale per la vendita del gas ed energia elettrica
- ❖ Promozione dell'informazione presso i consumatori ed utenti
- ❖ Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

- ❖ Attraverso l'adozione del codice di condotta commerciale l'esercente assume precisi impegni di informazione nei confronti della propria clientela garantendo la disponibilità degli elementi necessari per analizzare correttamente le caratteristiche delle diverse offerte economiche e la possibilità di scegliere l'opzione tariffaria più vantaggiosa.
- ❖ La direttiva 2003/55/CE ha stabilito che gli Stati Membri adottino misure affinché ai clienti finali sia garantito il diritto ad un contratto con il fornitore che ne specifichi le condizioni essenziali, che tali condizioni siano eque e comunicate prima della conclusione del contratto, che sia garantita la comunicazione preventiva di eventuali modifiche contrattuali ed economiche unitamente all'informazione riguardo il diritto di recesso

- ❖ L'AEEG è intervenuta con provvedimenti di riequilibrio dei rapporti contrattuali tra tutti i fornitori di energia elettrica e gas e gli utenti.
- ❖ Oggi le clausole contrattuali più rilevanti sono oggi fissate dal regolatore
- ❖ Le condizioni contrattuali introdotte sono obbligatorie per i clienti vincolati e costituiscono una base di offerta anche per gli idonei, a cui sono proponibili patti alternativi a quelli standard definiti dall'Autorità

Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo 2009/2012

21

Il testo Unico disciplina alla **Sezione II “Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione”** :

- ❖ Gli indicatori e obblighi di servizio di **sicurezza** del servizio di distribuzione
- ❖ Gli indicatori e obblighi di servizio di **continuità** del servizio di distribuzione
- ❖ I livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza
- ❖ Servizio di pronto intervento, emergenze ed incidenti gas
- ❖ Norma tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione

- ❖ Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di sicurezza e continuità
- ❖ Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

Il testo Unico disciplina alla **sezione III “Qualità commerciale dei servizi di gas”**:

- ❖ Gli indicatori di qualità commerciale dei servizi di gas
- ❖ I livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas
- ❖ Gli indennizzi automatici
- ❖ Gli obblighi di registrazione e comunicazione

La sezione IV disciplina infine le modalità di effettuazione, validazione e verifica dei dati di qualità.

Alcune osservazioni.

Sezione II

- ❖ Con riferimento al pronto intervento, il distributore che non ha rispettato i livelli generali di sicurezza del servizio di distribuzione è tenuto a versare una penalità pari a 500 euro per ogni intervento - a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento- mancante al raggiungimento di tale livello generale.
- ❖ Sezione III
- ❖ Tra gli indicatori di qualità commerciale vengono disciplinati

- ❖ tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- ❖ tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- ❖ tempo di esecuzione di lavori semplici;
- ❖ tempo di attivazione della fornitura;
- ❖ tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- ❖ tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- ❖ tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- ❖ fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;
- ❖ tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;
- ❖ tempo di raccolta della misura

L'art. 46 regola il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità prescrivendo tra gli altri che nel caso di autorizzazioni e/o concessioni il termine decorre dalla data di comunicazione della ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti

La tabella H regola i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione, mentre la tabella H1 regola i livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore dei dati tecnici.

La tabella I regola invece i livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Tabella L stabilisci la misura degli Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

All'art.52 vengono stabilite le modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico.

TIQV – Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale

27

Sono tenuti alle disposizioni contenute nel TIQV tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione.

Gli indicatori specifici di qualità sono:

- ❖ Tempo di risposta motivata ai reclami scritti
- ❖ Tempo di rettifica di fatturazione
- ❖ Tempo di rettifica di doppia fatturazione

E' prevista altresì la procedura di presentazione dei reclami scritti ed il contenuto minimo della risposta motivata da parte del venditore

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

28

- ❖ Al fine di garantire un corretto confronto fra le diverse offerte il codice stabilisce i criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio oltre che i criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva
- ❖ All'art.9 sono previste le informazioni preliminari che in occasione della proposta di un'offerta di contratto il cliente deve ricevere tra cui a titolo esemplificativo:
 - Le eventuali condizioni limitative dell'offerta,

- ❖ Le modalità ed i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione e, nel caso di energia elettrica, alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo e gli oneri che ne possono conseguire a carico del cliente finale,
- ❖ La durata di validità dell'offerta,
- ❖ I principali contenuti del contratto.

Contenuto minimo dei contratti di fornitura

- ❖ Le condizioni tecniche di erogazione del servizio
- ❖ La data di avvio di esecuzione del contratto e le modalità con cui il cliente finale verrà informato della eventuale diversa data di avvio
- ❖ La durata del contratto e le eventuali modalità di rinnovo oltre alle modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- ❖ Le eventuali prestazioni accessorie
- ❖ le condizioni economiche di fornitura (*secondo i criteri di comunicazione della spesa complessiva e dei prezzi di fornitura del servizio*)

- ❖ Le modalità per la determinazione di eventuali variazioni (adeguamenti automatici dei corrispettivi)
- ❖ Le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a suo carico in relazione alla conclusione/esecuzione del contratto
- ❖ Le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione
- ❖ L'indicazione della periodicità di emissione delle fatture, il criterio adottato per la stima dei consumi, le modalità ed i termini per il pagamento delle fatture

- ❖ le conseguenze nell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture con l'indicazione di penali o interessi di mora dovuti dal cliente, le procedure di messa in mora e sospensione della fornitura, le modalità di attribuzione dei costi di sospensione/riattivazione
- ❖ i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita

- ❖ Le modalità per l'inoltro scritto di richieste di informazioni e reclami e le modalità per le eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie
- ❖ Limitatamente all'energia elettrica il mandato per la sottoscrizione dei contratto di trasmissione, distribuzione e dispacciamento

- ❖ Nel caso di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali l'esercente la vendita ne dà comunicazione al cliente finale con un preavviso non inferiore a 3 mesi. La comunicazione deve contenere:
 - Il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta
 - L'illustrazione chiara e completa e comprensibile dei contenuti
 - La decorrenza della variazione proposta

- Le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri
- L'illustrazione chiara al cliente finale di gas naturale avente diritto al servizio di tutela che ha la facoltà di recedere e di essere fornito dal medesimo esercente alle condizioni economiche del servizio regolato

Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione misura e vendita dell'energia elettrica (periodo di regolazione 2008/2011)

36

Il Testo definisce i principi generali per la continuità del servizio al fine di:

- ❖ Assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle interruzioni da parte delle imprese distributrici, per disporre di indicatori di continuità affidabili
- ❖ Migliorare la continuità del servizio a livello nazionale
- ❖ Limitare il numero annuo e la durata delle interruzioni subite dai clienti, prevedendo un rimborso forfettario in caso di superamento degli standard specifici di continuità

Il testo disciplina una **regolazione incentivante** della durata e del numero delle interruzioni senza preavviso e prevede incentivi per le imprese distributrici nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio ovvero penalità nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali

Il Testo disciplina altresì i **livelli specifici di continuità** per i clienti in MT ed i relativi indennizzi automatici

La regolazione delle **interruzioni prolungate o estese** persegue la duplice finalità di provvedere ad un rimborso forfettario per il disagio subito dai clienti in BT e MT nel caso di interruzioni di durata prolungata oltre gli standard prefissati e di promuovere il tempestivo ripristino del servizio.

CONTRATTI PER LA QUALITA'

39

Le imprese distributrici possono stipulare contratti per la qualità con i clienti finali ed i clienti grossisti

Nei contratti le parti definiscono il livello di qualità concordata che l'impresa distributrice si impegna a rispettare, il corrispettivo da versare da parte del cliente e le clausole penali in caso di inadempimento dell'impresa distributrice

Il livello di qualità è espresso come soglia applicata ad uno o più indicatori di continuità del servizio o di qualità della tensione

Il Testo regola anche **i livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica** e stabilisce indennizzi automatici per il richiedente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente.

Gli indicatori di qualità sono:

- ✓ Il tempo di preventivazione
- ✓ Il tempo di esecuzione dei lavori semplici

- ✓ Il tempo di attivazione della fornitura
- ✓ Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
- ✓ Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità
- ✓ La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale
- ✓ Il tempo di esecuzione dei lavori complessi

- ✓ Il tempo per l'effettuazione della verifica di tensione di fornitura su richiesta del cliente finale
- ✓ Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di distribuzione
- ✓ Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura
- ✓ Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
- ✓ Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di misura
- ✓ Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

GIURISPRUDENZA

- ❖ Nel 1992 la Cassazione è intervenuta affermando il seguente principio “ al fine del concreto allacciamento e della concreta erogazione dell’energia elettrica rientra tra i compiti di istituto dell’impresa distributrice la predisposizione delle opere necessarie” (Cass. n. 10376/1992);
- ❖ Dopo l’emanazione del provvedimento CIP n. 42/1986 si è sostenuto da taluna giurisprudenza un vero e proprio diritto in capo all’utente ad ottenere dall’impresa fornitrice l’esecuzione degli impianti necessari per l’adduzione dell’energia elettrica

- ❖ Per lo stesso ordine di motivi la giurisprudenza ha affermato che “ il somministrante non può pretendere in alcun modo contributi ulteriori rispetto a quello legalmente facente capo al singolo utente oppure condizionare il dovuto allacciamento alla rete all'integrale versamento di quanto dovuto da altri utenti, pur se confinanti o condomini del medesimo complesso immobiliare”

- ❖ Il predominante orientamento della giurisprudenza di merito esclude la possibilità di accoglimento della domanda giudiziale di declaratoria dell'obbligo dell'Enel ad eseguire la fornitura nell'ipotesi di diniego di nulla osta all'esecuzione di opere in zona sottoposta a vincolo da parte della P.a. preposta alla tutela
- ❖ Parimenti non è ammissibile la tutela cautelare nell'esecuzione di un contratto di somministrazione di energia elettrica laddove il mancato allacciamento dell'utente sia condizionato dall'attività di una P.a.

- ❖ **Obbligo di tolleranza:** il somministrato in virtù dell'apposita clausola contenuta nel contratto di fornitura è obbligato a tollerare la presenza nella sua proprietà di tutte le apparecchiature di proprietà dell'Enel pure se le stesse sono impiegate per fornire anche altri utenti
- ❖ Si è inoltre affermata la tutela cautelare in favore dell'impresa somministrante a fronte del rifiuto dell'utente proprietario di consentire l'accesso al proprio fondo per il compimento necessario di interventi sugli appoggi delle condutture

- ❖ **Consumo presunto:** l'art.1560 c.c. per la somministrazione d'uso - dove la prestazione è data nel suo ammontare dal consumo- prevede quale criterio di determinazione “il normale fabbisogno del somministrato” che costituisce il principio cardine della valutazione presuntiva
- ❖ **La sospensione dell'esecuzione:** l'art.1565 c.c. consente la sospensione dell'esecuzione del contratto di somministrazione da parte del contraente adempiente al cospetto dell'altrui inadempimento

- ❖ L'utente che abbia subito l'indebita interruzione dell'erogazione può soltanto esercitare l'azione contrattuale di inadempimento ma non può invocare la tutela possessoria ex art. 1168 c.c., in quanto pur definendo l'art. 814 c.c. le energie come beni mobili, non è configurabile una situazione di autonomo possesso dell'utente sull'energia fornitagli in base ad un contratto di somministrazione, in quanto l'interruzione non comporta lo spoglio dell'energia consumata né di quella eroganda

- ❖ Nell'ipotesi di istanza cautelare ex art.700 c.p.c. tesa ad ottenere il riallaccio in favore dell'utente, si verifica il conflitto tra due interessi contrapposti, quello dell'utente ad una nuova somministrazione di un bene indispensabile, e quello del somministrante idonee garanzie di esatto adempimento; il giudice nel contemperare gli interessi e le sottese esigenze ha spesso imposto all'utente una cauzione a garanzia del futuro ed esatto adempimento.



Grazie per l'attenzione!

LoredanaBracchitta