



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 5.7.2007  
COM(2007)386 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**Verso una Carta europea dei diritti dei consumatori d'energia**

## 1. INTRODUZIONE

Nella Comunicazione sulla politica energetica per l'Europa<sup>1</sup> e nella Comunicazione sul mercato interno del gas e dell'elettricità<sup>2</sup>, entrambe del 10 gennaio 2007, la Commissione ha ribadito il suo pieno impegno affinché, nel settore dell'energia, si tenda debito conto degli interessi dei consumatori e siano applicati gli standard di servizio pubblico più elevati possibile nell'intero territorio dell'Unione europea. Il Consiglio<sup>3</sup> e il Consiglio europeo<sup>4</sup> hanno condiviso l'impostazione della Commissione convenendo sulla necessità di migliorare i diritti dei consumatori nel mercato interno del gas e dell'energia elettrica.

È ampiamente riconosciuto che i soli meccanismi del mercato non possono garantire il rispetto degli interessi dei consumatori nel settore energetico. Per questo motivo le direttive sul mercato del gas e dell'energia elettrica<sup>5</sup> prevedono obblighi di servizio pubblico e conferiscono diritti ai consumatori. La piena liberalizzazione dei mercati del gas e dell'energia elettrica dell'Unione europea è l'occasione giusta per ricordare la necessità di proteggere adeguatamente i diritti dei consumatori. L'imminente azione europea in materia sarà pertanto incentrata sulla sorveglianza dell'attuazione e del rispetto effettivo dei diritti dei consumatori a livello nazionale e sul rafforzamento o, ove necessario, sull'estensione di alcuni di tali diritti.

L'effettiva protezione dei diritti dei consumatori è fondamentale per garantire che la liberalizzazione offra reali possibilità di scelta e dia al consumatore la fiducia necessaria per cambiare fornitore se lo desidera. I consumatori diverranno partecipanti attivi sul mercato energetico se sono tutelati efficacemente. Gli obiettivi vincolanti che l'Unione europea si è posta con riferimento alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub><sup>6</sup> evidenziano peraltro la necessità di rafforzare i diritti dei consumatori all'informazione, in particolare a un'informazione adeguata per una migliore gestione del consumo energetico.

Il documento di consultazione contenente possibili elementi per una futura Carta dei diritti dei consumatori di energia, allegato alla presente comunicazione, costituisce una parte importante di questa politica.

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione al Consiglio europeo e al Parlamento europeo: Una politica energetica per l'Europa, COM(2007)1 del 10.1.2007.

<sup>2</sup> Comunicazione della Commissione al Consiglio europeo e al Parlamento europeo: Prospettive del mercato interno del gas e dell'elettricità, COM(2006) 841 del 10.1.2007.

<sup>3</sup> Conclusioni del Consiglio del 15.2.2007 nel documento del Consiglio n. 6271/07.

<sup>4</sup> Conclusioni della Presidenza del Consiglio europeo di Bruxelles (8-9 marzo 2007), Il documento del Consiglio n. 7224/1/07 sollecita *una migliore tutela dei consumatori, per esempio tramite lo sviluppo di una Carta dei consumatori di energia*.

<sup>5</sup> Direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE, GU L 176 del 15.7.2003, pag. 37 (*Direttiva "Energia elettrica"*), e Direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE, GU L 176 del 15.7.2003, pag. 57 (*Direttiva "Gas"*).

<sup>6</sup> Conclusioni della Presidenza del Consiglio europeo di Bruxelles (8-9 marzo 2007), Documento del Consiglio n. 7224/1/07.

## 2. CAMPAGNA D'INFORMAZIONE

Stimolare l'interesse dei consumatori a consultare offerte alternative di erogazione dell'energia dovrebbe contribuire a far emergere mercati competitivi. L'esperienza dimostra che i consumatori partecipano attivamente al mercato soltanto se sono convinti che i loro diritti continueranno a essere tutelati, soprattutto nel caso in cui decidano di cambiare fornitore.

In occasione dell'apertura totale dei mercati europei del gas e dell'energia elettrica per i consumatori privati (e le piccole imprese) il 1° luglio 2007, la Commissione ha avviato una vasta campagna di informazione e di sensibilizzazione, con due obiettivi principali: sensibilizzare i consumatori ai vantaggi delle offerte di altri fornitori nei mercati liberalizzati del gas e dell'energia elettrica e assicurarli che i loro diritti rimangono pienamente protetti se decidono di cambiare fornitore.

Il processo di consultazione della Commissione sulla futura Carta andrà di pari passo con la campagna di informazione.

## 3. CONTESTO

Dalla Comunicazione sulla politica energetica per l'Europa: *"L'energia è essenziale per tutti i cittadini europei. La legislazione europea in vigore prevede già il rispetto di oneri di servizio pubblico. L'Unione europea deve però compiere passi avanti nella lotta contro la "povertà energetica"*. La Commissione si è impegnata ad elaborare una Carta dei consumatori di energia con quattro grandi obiettivi:

### a. *L'energia è essenziale per tutti i cittadini europei*

L'energia è particolarmente importante per la coesione sociale e territoriale, la stabilità economica e lo sviluppo sostenibile. Nelle economie industrializzate, gli individui sono tagliati fuori dalla società se non hanno accesso all'energia elettrica. Lo stesso vale per le imprese. Un approvvigionamento energetico adeguato costituisce pertanto uno dei principali elementi che consentono ai cittadini di partecipare pienamente alla vita economica e sociale.

Un numero sufficiente di concorrenti sul mercato, un'ampia offerta di possibilità di approvvigionamento, prezzi competitivi e consumatori attivi e informati possono creare un autentico mercato interno per il gas e l'elettricità. Tuttavia, la realizzazione del mercato interno dell'energia è stata progressiva e tutte le condizioni per la piena liberalizzazione dei mercati del gas e dell'elettricità nell'Unione europea sono soddisfatte soltanto a decorrere dal 1° luglio 2007<sup>7</sup>. Il miglioramento della tutela e il rafforzamento degli interessi dei consumatori, alla stregua degli interessi delle imprese, costituisce un presupposto fondamentale per un mercato interno funzionante, con la prevedibile conseguenza di un miglioramento dell'efficienza energetica. Inoltre, ne verrebbero stimolati la concorrenza, l'innovazione e lo sviluppo economico.

---

<sup>7</sup> 14 Stati membri liberalizzeranno il mercato dell'energia elettrica e/o del gas il 1° luglio 2007.

**b. *La legislazione europea in vigore prevede già il rispetto di oneri di servizio pubblico***

L'Unione europea ha scelto di informare la crescita economica e la competitività al principio dello sviluppo sostenibile. La tutela dell'ambiente, dei consumatori e dei settori più vulnerabili della società è parte integrante della politica dell'Unione europea volta ad instaurare un mercato unico. Molto prima dell'avvio del dibattito europeo sui servizi di interesse generale, l'offerta di servizi pubblici costituiva già una condizione *sine qua non* della legislazione in materia di energia<sup>8</sup>. Gli obblighi di servizio pubblico costituiscono un complemento necessario alla concorrenza. Se le forze di mercato da sole non possono soddisfare l'interesse economico generale della società, i governi hanno il diritto – e a volte l'obbligo – di intervenire. Gli Stati membri sono pertanto autorizzati, all'occorrenza, ad imporre obblighi di servizio pubblico alle imprese. Ne possono definire le modalità, a condizione che questi obblighi siano concepiti in modo da rispondere agli obiettivi europei comuni<sup>9</sup> e da rispettare i principi enunciati nelle direttive<sup>10</sup>.

Mantenere priorità nazionali coerenti con gli obiettivi comuni della politica europea è un'impresa difficile. Nella fase di transizione verso una effettiva concorrenza, uno squilibrio di poteri tra i consumatori e l'industria e la mancanza di informazioni rischiano di indebolire i consumatori privati. Le condizioni sociali e ambientali esistenti nell'Unione europea sono influenzate da fattori esterni, quali la concorrenza internazionale, e da fattori interni risultanti dalle disparità tra le economie degli Stati membri. Mirati obblighi generali di servizio pubblico e di servizio universale per i consumatori di energia devono rimanere al centro del processo di liberalizzazione del mercato.

**c. *L'Unione europea deve compiere passi avanti nella lotta contro la "povertà energetica"***

Benché la maggior parte dei cittadini europei si dichiarino soddisfatta dell'approvvigionamento energetico<sup>11</sup>, la povertà legata al consumo di energia sembra costituire un rischio crescente. I prezzi elevati delle fonti di energia primaria e alcune scelte politiche nazionali e europee nel settore dell'energia o dell'ambiente

---

<sup>8</sup> Dal 1996: Direttiva 96/92/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 dicembre 1996 concernente norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, GU L 27 del 30.1.1997, pag. 20 (ex Direttiva "Energia elettrica"), e la Direttiva 98/30/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 giugno 1998 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale, GU L 204 del 21.7.1998, pag. 1 (ex Direttiva "Gas")

<sup>9</sup> L'articolo 3, paragrafo 2 di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas" danno facoltà agli Stati membri di imporre obblighi di servizio pubblico con riferimento ai seguenti obiettivi: "... 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". La Commissione assicura la conformità alla normativa europea mediante un meccanismo di notifica e la piena trasparenza mediante la pubblicazione.

<sup>10</sup> Principi quali una chiara definizione, la trasparenza, la non discriminazione, la verificabilità e la parità di trattamento, compreso l'accesso equo di tutte le società nei confronti dei clienti.

<sup>11</sup> I consumatori europei si dichiarano piuttosto soddisfatti dell'erogazione di energia: il voto medio attribuito nell'UE-25 è di 7,6 (in una scala da 1 a 10) sia per il gas che per l'energia elettrica – Inchiesta sulla soddisfazione dei consumatori – 2006 – non ancora pubblicato.

rischiano di comportare un'inflazione dei prezzi dell'energia.<sup>12</sup> La situazione dei consumatori privati che si trovano in situazioni finanziarie precarie potrebbe peggiorare a causa di modalità di fatturazione incomprensibili o di disposizioni ingiustificate relative al rilevamento dei consumi.

Sembra necessario incoraggiare i consumatori alla ricerca delle migliori offerte, ma un aumento generale dei prezzi dell'energia può costituire un grave onere per il bilancio dei consumatori privati. Rilevamenti e fatture troppo intervallati rischiano peraltro di aumentare l'impatto economico dell'aumento dei prezzi dell'energia e di accentuare la "povertà energetica". Le direttive del gas e dell'energia elettrica definiscono misure di salvaguardia per proteggere i consumatori vulnerabili e impongono, segnatamente, misure idonee contro l'interruzione dell'approvvigionamento.

La Commissione ritiene che gli Stati membri non abbiano affrontato il problema dei consumatori vulnerabili in termini sufficienti. Infatti, solo la metà degli Stati membri ha cercato di dare una definizione di questa categoria di consumatori, e cinque Stati membri soltanto dispongono di qualche forma di tariffa prestabilita per utenti economicamente svantaggiati. In caso di violazione delle obbligazioni loro incombenti, la Commissione avvierà procedimenti d'infrazione nei confronti degli Stati membri inadempienti.

La Commissione ritiene che la futura Carta dovrebbe fornire orientamenti circa le modalità più adeguate soddisfare efficacemente il fabbisogno dei consumatori vulnerabili.

#### **d. *I principali obiettivi***

La Carta europea dei diritti dei consumatori di energia deve vertere su quattro obiettivi individuati dalla Commissione nella Comunicazione sulla politica energetica per l'Europa<sup>13</sup>:

- *contribuire all'istituzione di regimi di aiuto per consentire ai cittadini dell'UE più vulnerabili di far fronte all'aumento dei prezzi dell'energia,*
- *migliorare il livello minimo di informazione di cui dispongono i cittadini per aiutarli a scegliere tra i vari fornitori e le opzioni di approvvigionamento,*
- *ridurre le formalità amministrative che i clienti devono svolgere per cambiare fornitore, e*
- *proteggere i consumatori dalle pratiche di vendita sleali.*

Il rispetto dei diritti dei consumatori, l'informazione sulle misure per migliorare l'efficienza energetica e i modelli di comportamento, la rappresentanza dei consumatori, l'accesso a livelli di energia adeguati a prezzi ragionevoli, costituiscono ulteriori aspetti significativi ai fini del potenziamento dei diritti dei consumatori.

---

<sup>12</sup> Per maggiori informazioni, si rimanda alla relazione della Commissione europea sulla valutazione delle prestazioni della rete di industrie che forniscono servizi di interesse generale – 2006 – allegato, pag. 93 – non ancora pubblicata.

<sup>13</sup> Comunicazione della Commissione: "Una politica energetica per l'Europa", pag. 10.

e. ***Spunti per possibili nuovi elementi***

L'effettiva protezione dei consumatori è fondamentale affinché partecipino attivamente al mercato dell'energia e perché la liberalizzazione offra reali possibilità di scelta. La legislazione europea in vigore sul mercato dell'energia<sup>14</sup> recepita nel diritto interno dagli Stati membri, contempla l'interesse generale e gli interessi dei consumatori, e prevede in particolare

- il diritto universale di ricevere l'erogazione di elettricità<sup>15</sup>.

La medesima legislazione fa obbligo agli Stati membri di assicurare *in particolare ai clienti vulnerabili un'adeguata protezione*. Gli Stati membri sono inoltre tenuti 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* e provvedono affinché sia effettivamente possibile *fornitore gratuitamente e senza incontrare ostacoli*.<sup>16</sup>

La legislazione generale sulla tutela dei consumatori contribuisce anche alla tutela dei consumatori di energia e protegge i consumatori europei contro le pratiche commerciali **sleali**.

Gli sforzi volti a migliorare la posizione dei consumatori europei privati di elettricità o di gas - che gli Stati membri possono estendere alle piccole imprese - devono essere fondati sulle disposizioni della normativa comunitaria e nazionale:

I consumatori europei dei servizi di gas e di elettricità devono disporre di **contratti** trasparenti, comparabili ed esecutivi. Devono ottenere offerte trasparenti. Devono potere **cambiare** fornitore senza spese e avere accesso all'informazione concernente le misure disponibili per aumentare l'efficienza energetica. Devono avere accesso ad un efficiente meccanismo di composizione delle **controversie**.

Occorre prestare un'attenzione particolare alle modalità di attuazione delle misure volte a garantire la protezione dei cittadini europei più **vulnerabili**, che non possono proteggersi.

L'applicazione effettiva dei diritti dei consumatori di energia implica anche che i cittadini europei siano dotati dei mezzi e delle **conoscenze** per operare scelte razionali sulla fornitura e sull'efficienza energetica.

Le **associazioni** di consumatori sono invitate a collaborare.

---

<sup>14</sup> Direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE, GU L 176 del 15.7.2003, pag. 37 (*Direttiva "Energia elettrica"*), e Direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE, GU L 176 del 15.7.2003, pag. 57 (*Direttiva "Gas"*).

<sup>15</sup> Articolo 3, paragrafo 3 della Direttiva "Energia elettrica"

<sup>16</sup> Articolo 3, paragrafo 5 della direttiva "Energia elettrica" e articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Gas", che fanno entrambe riferimento al contenuto del rispettivo allegato A.

#### 4. LO STRUMENTO

La Commissione non intende fare della futura Carta europea dei diritti dei consumatori di energia un documento giuridico vincolante. Per contro, la Carta dovrebbe illustrare, in modo facilmente comprensibile, la normativa comunitaria in vigore e raccogliere elementi per un'eventuale azione futura.

Prevedibilmente, l'azione si incentrerà sugli aspetti corrispondenti ai seguenti nove punti, fondamentali per i diritti e gli interessi dei consumatori:

- A. Connessione
- B. Contratti
- C. Prezzi, tariffe e monitoraggio
- D. Libera scelta del fornitore
- E. Informazioni
- F. Reclami
- G. Rappresentanza
- H. Misure di carattere sociale
- I. Pratiche commerciali sleali

Il principio della *responsabilità condivisa* svolgerà un ruolo importante nella definizione dei diritti dei consumatori di energia. Tutte le parti interessate - la Comunità, gli Stati membri e in particolare, nei loro rispettivi settori di competenze, i governi, i legislatori e le autorità di regolamentazione, l'industria dell'energia, rappresentata da tutte le parti sociali, e le associazioni dei consumatori - devono contribuire alla riuscita della politica europea dell'energia a favore dei cittadini europei. La Carta dovrebbe inoltre concorrere a migliorare la produzione, la trasmissione e l'efficacia del consumo di gas e di elettricità in modo sostenibile sotto il profilo sociale, economico e ambientale.

Con la presente comunicazione la Commissione desidera lanciare un appello e sollecitare tutti gli operatori del settore ad adoperarsi per la salvaguardia degli interessi dei consumatori di energia nei loro rispettivi settori di competenza. Una consultazione di tutte le parti interessate garantirà una scelta equilibrata delle priorità. Il presente documento di consultazione, il processo di consultazione e la futura Carta contribuiranno ad aumentare la visibilità dei diritti dei consumatori già sanciti dalla legislazione europea e nazionale, al fine di accrescere la fiducia del pubblico nei propri diritti. La Commissione proseguirà il suo impegno volto a comunicarne i contenuti ai consumatori europei.

La Commissione non esclude che i risultati della consultazione possano anche portare ad un rafforzamento dei diritti dei consumatori attraverso le proposte legislative che eventualmente giudicherà utili a tale scopo.

## **5. LA PROCEDURA**

La presente comunicazione della Commissione illustra, nell'allegato 1, i possibili elementi di una futura Carta europea dei diritti dei consumatori di energia.

Una consultazione pubblica di tutte le parti interessate (rappresentanti dei consumatori, autorità di regolamentazione nel settore dell'energia, governi e industria, rappresentata da tutte le parti sociali) sarà avviata allo scopo di raccogliere pareri e osservazioni circa il contenuto della futura Carta; la consultazione avrà luogo tra luglio e settembre 2007 (scadenza: 28 settembre 2007) attraverso il sito Internet della Commissione (cfr. Allegato II per maggiori dettagli).

Alla luce dei risultati del processo di consultazione, la Commissione intende adottare una seconda comunicazione contenente la versione definitiva della Carta. Oltre a elencare la legislazione in vigore la Carta fornirà linee guida per la sua attuazione. Potrebbe anche indicare elementi concreti in vista di future azioni a livello degli Stati membri o realizzabili mediante autoregolamentazione.

La Commissione intende anche invitare tutte le parti interessate ad impegnarsi a dare la massima diffusione alla versione definitiva della Carta che sarà riportata nella sua seconda comunicazione. Dal canto suo, la Commissione si adopererà per comunicarne i contenuti ai cittadini europei attraverso i canali di comunicazione più adeguati.



## ALLEGATO I

### Elementi per una futura Carta europea dei diritti dei consumatori di energia

La Commissione non intende fare della futura Carta europea dei diritti dei consumatori di energia un documento giuridico vincolante. Per contro, la Carta dovrebbe illustrare, in modo facilmente comprensibile:

- a) la normativa comunitaria in vigore che conferisce diritti ai consumatori e impone obblighi ai fornitori di energia;
- b) gli elementi che dovrebbero essere presi in considerazione dalle autorità degli Stati membri (governi o autorità di regolamentazione) nell'attuazione e nell'applicazione della legislazione in parola;
- c) gli elementi che potrebbero integrare i diritti esistenti e che rientrano nella competenza degli Stati membri;
- d) gli elementi che potrebbero integrare i diritti esistenti e che potrebbero essere conseguiti mediante autoregolamentazione<sup>17</sup> dalle parti interessate private, vale a dire l'industria e le associazioni di consumatori.

Alla luce dei risultati della consultazione pubblica condotta tra luglio e settembre, la Commissione intende adottare una seconda comunicazione contenente la versione definitiva della Carta. Oltre a illustrare la legislazione in vigore (*sub a*) dei capitoli seguenti), il documento dovrebbe anche fornire le linee guida per la sua attuazione (*sub b*) dei capitoli seguenti) e potrebbe indicare elementi concreti per un'azione futura da intraprendere a livello degli Stati membri (*sub c*) dei capitoli seguenti) o mediante autoregolamentazione (*sub d*) dei capitoli seguenti).

La Commissione intende anche invitare tutte le parti interessate ad impegnarsi alla massima diffusione della versione definitiva della Carta che sarà riportata nella sua seconda comunicazione.

#### **1. POSSIBILI ELEMENTI DI INTRODUZIONE A UNA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI DI ENERGIA**

- 1. La Carta europea dei diritti dei consumatori di energia contribuirà alla creazione di un mercato sostenibile con offerte competitive e una partecipazione pro-attiva dei consumatori di energia, consapevoli dei loro diritti e delle loro scelte.
- 2. La Carta europea dei diritti dei consumatori di energia è intesa a sollecitare i governi, le autorità di regolamentazione e l'industria, con il concorso di tutte le parti sociali, ad apportare un contributo concreto per garantire che gli interessi dei consumatori ricevano la debita considerazione.

---

<sup>17</sup> Cfr. paragrafi 22 e 23 del *Progetto interistituzionale — "Legiferare meglio"*, GU C 321 del 31.12.2003, pag. 1.

3. Occorre tuttavia sottolineare che gli eventuali nuovi elementi proposti dalla Carta ai fini di un'azione da intraprendere a livello degli Stati membri o mediante autoregolamentazione dovranno essere conformi al quadro normativo comunitario.

4. In nessun caso i diritti dei consumatori potranno essere esercitati per favorire i produttori di energia nazionali a spese di produttori di altri Stati membri.

5. Gli Stati membri dell'Unione europea, in particolare i governi, i legislatori e le autorità di regolamentazione nel settore del gas e dell'elettricità, l'industria del gas e dell'elettricità, rappresentata da tutte le parti sociali nell'Unione europea e le associazioni di consumatori nel settore energetico dell'Unione europea, sono invitati a cooperare per garantire il rispetto e la promozione dei diritti dei consumatori europei di energia.

## **2. ELEMENTI PER UNA FUTURA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI DI ENERGIA**

### **A. CONNESSIONE**

#### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

I consumatori europei di energia elettrica hanno il diritto di accedere ad un *servizio universale, cioè il diritto alla fornitura di energia elettrica di una qualità specifica... a prezzi facilmente comparabili, trasparenti e ragionevoli*.<sup>18</sup>

#### **b) Possibili elementi per l'attuazione della normativa comunitaria**

1. I consumatori europei di gas dovrebbero avere il diritto alla fornitura, ove disponibile, di gas naturale di una qualità specifica a prezzi ragionevoli.

#### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

2. Gli Stati membri possono designare un fornitore di ultima istanza<sup>19</sup>. Indipendentemente dal fatto che tale meccanismo sia organizzato dall'industria o imposto per legge o da provvedimento amministrativo, i consumatori dovrebbero essere informati del meccanismo attuato a salvaguardia della continuità di erogazione (fornitore di ultima istanza).

3. Gli organismi competenti a livello nazionale dovrebbero essere tenuti ad istituire un meccanismo per monitorare l'accesso all'elettricità e al gas. I risultati del monitoraggio dell'accesso dovrebbero essere resi pubblici.

#### **d) Possibili ulteriori elementi che possono essere attuati mediante autoregolamentazione**

4. Qualsiasi distinzione tra categorie di consumatori dovrebbe essere giustificata in modo oggettivo e trasparente.

---

<sup>18</sup> Articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Energia elettrica"

<sup>19</sup> Articolo 3, paragrafo 5 della direttiva "Energia elettrica" e articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Gas"

5. La trasparenza e la prevedibilità dei prezzi e delle condizioni pubblicate potrebbero essere ulteriormente migliorate tramite metodi di calcolo comprensibili e facilmente accessibili.

6. L'energia elettrica e il gas sono forniti ai consumatori a titolo oneroso. Tuttavia, l'interruzione dell'erogazione non dovrebbe in linea di massima essere considerata una soluzione auspicabile in caso di mancato pagamento.

7. I fornitori o operatori di rete dovrebbero, secondo le rispettive responsabilità, organizzare linee telefoniche di assistenza facilmente accessibili per trattare i problemi di connessione o altri problemi attinenti alla qualità del servizio.

## **B. CONTRATTO**

### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

I consumatori europei d'energia hanno diritto ad un contratto le cui *condizioni devono essere eque e comunicate in anticipo ... e trasmesse prima della conclusione ... del contratto.*<sup>20</sup> Il contratto deve specificare come minimo:

- *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.*

*I consumatori europei d'energia ricevano adeguata comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e siano informati del loro diritto di recesso.*<sup>21</sup>

*Le condizioni generali devono essere eque e trasparenti e specificate in un linguaggio chiaro e comprensibile.*<sup>22</sup>

I fornitori devono evitare le *clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori.*<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Allegato A, lettera a) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>21</sup> Allegato A, lettera b) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>22</sup> Allegato A, lettera d) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

### c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri

1. Potrebbe essere giudicato necessario disporre che anche gli elementi seguenti siano riportati nei contratti di erogazione:
  - le tariffe e le relative condizioni, segnatamente i parametri che permettono di calcolare le tariffe e l'eventuale meccanismo di indicizzazione, devono essere presentati in modo comprensibile e facilmente accessibile;
  - parametri e agevolazioni di pagamento disponibili;
  - precisazioni concernenti le modalità di rilevamento e fatture adeguatamente informative che riflettano correttamente il consumo degli utenti privati;
  - precisazioni concernenti le modalità per fornire ai consumatori informazioni aggiornate sulle misure disponibili atte a migliorare l'efficienza energetica, profili comparativi di utenti e/o precisazioni tecniche oggettive sulle apparecchiature che consumano energia.
2. Tutti gli obblighi di informazione nella fase precontrattuale (cfr. *supra* lettera a) primo punto) dovrebbero applicarsi senza restrizione a tutti gli elementi di un futuro contratto.

## C. PREZZI, TARIFFE E MONITORAGGIO

### a) La normativa comunitaria dispone che:

*I consumatori europei d'energia ricevano informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti e sulle condizioni tipo.*<sup>24</sup>

I prezzi europei dell'energia elettrica e del gas devono essere *ragionevoli*, e i prezzi dell'energia elettrica devono essere anche *facilmente e chiaramente confrontabili e trasparenti*.<sup>25</sup>

I consumatori europei d'energia devono disporre *di un'ampia gamma di metodi di pagamento*.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29

<sup>24</sup> Articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Energia elettrica" e Allegato A, lettera c) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>25</sup> Allegato A, lettera g) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>26</sup> Allegato A, lettera d) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

I consumatori europei di energia hanno diritto di ricevere - *nella misura in cui sia tecnicamente possibile, finanziariamente ragionevole e proporzionato rispetto ai risparmi energetici potenziali, ... a prezzi concorrenziali contatori individuali che riflettano con precisione il loro consumo effettivo e forniscano informazioni sul tempo effettivo d'uso.*<sup>27</sup>

I consumatori europei d'energia hanno diritto di ricevere fatture basate sul consumo effettivo di energia.<sup>28</sup>

### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

1. Gli organi competenti a livello nazionale dovrebbero monitorare le offerte di gas e di elettricità disponibili sul mercato. Dovrebbero presentare al pubblico i risultati del monitoraggio dei prezzi in modo da permettere il raffronto tra i prezzi e le condizioni di base delle offerte disponibili.

### **d) Possibili ulteriori elementi che possono essere attuati mediante autoregolamentazione**

2. Le condizioni relative alle modifiche dei prezzi dovrebbero permettere ai consumatori di comprenderne facilmente le ripercussioni.

3. Dovrebbero essere messi a disposizione sistemi di calcolo delle tariffe e dovrebbero essere rese pubbliche informazioni sui prezzi del kWh ad intervalli regolari.

4. Le fatture di energia dovrebbero essere inviate in tempo utile e periodicamente per fornire informazioni precise e comprensibili che riflettano anche il consumo effettivo.

5. Le offerte promozionali dovrebbero fare in modo che i consumatori europei di energia traggano ampio beneficio dalle apparecchiature di rilevamento che riflettono il consumo effettivo e forniscono informazioni circa il periodo di utilizzo.

## **D. LIBERA SCELTA DEL FORNITORE**

### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

*Gli Stati membri provvedono affinché i clienti idonei possano effettivamente cambiare fornitore.*<sup>29</sup>

I consumatori europei d'energia *non devono sostenere spese per cambiare fornitore.*<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> Articolo 13, paragrafo 1 della direttiva 2006/32/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 aprile 2006, concernente l'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici. GU L 114 del 27.4.2006 pag. 64 (*Direttiva sull'efficienza energetica*)

<sup>28</sup> Articolo 13, paragrafo 2) della direttiva "Efficienza energetica"

<sup>29</sup> Articolo 3, paragrafo 5 della direttiva "Energia elettrica" e articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Gas".

<sup>30</sup> Allegato A, lettera e) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

#### **d) Possibili ulteriori elementi che possono essere attuati mediante autoregolamentazione**

1. I consumatori europei d'energia dovrebbero poter fruire di procedure più efficienti per il cambio di fornitore. Il tempo necessario per cambiare fornitore di energia elettrica o di gas non dovrebbe pertanto superare il periodo di un mese.
2. Se le condizioni contrattuali impongono una validità minima del contratto, la data di scadenza dovrebbe essere indicata sulla fattura.

#### **E. INFORMAZIONI**

##### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

I consumatori europei d'energia ricevano informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti e sulle condizioni tipo per quanto riguarda l'accesso ai servizi di energia elettrica e di gas e all'uso dei medesimi.<sup>31</sup>

I consumatori europei di energia elettrica ricevano informazioni sulla quota di ciascuna fonte energetica nel mix complessivo di combustibili utilizzato dall'impresa fornitrice nell'anno precedente ... e informazioni sull'impatto ambientale ... risultante dalla produzione di energia elettrica prodotta mediante tale mix di combustibile.<sup>32</sup>

I consumatori europei di energia elettrica, nell'accedere al servizio universale ai sensi delle disposizioni adottate dagli Stati membri ... siano informati sui loro diritti in materia di servizio universale.<sup>33</sup>

I consumatori europei allacciati al sistema del gas siano informati circa i loro diritti, ai sensi della legislazione nazionale applicabile, di essere approvvigionati in gas di una qualità ben definita a prezzi ragionevoli.<sup>34</sup>

I consumatori europei d'energia ricevano le seguenti informazioni, nelle loro fatture, contratti, transazioni e/o ricevute, ecc.: a) prezzi correnti effettivi e consumo energetico effettivo; b) confronti tra il consumo attuale di energia e il consumo nello stesso periodo dell'anno precedente; c) confronti rispetto ad un utente di energia medio o di riferimento; d) punti di contatto per avere informazioni oggettive sulle misure di miglioramento dell'efficienza energetica disponibili, profili comparativi di utenza finale e/o specifiche tecniche oggettive delle apparecchiature che consumano energia.<sup>35</sup>

##### **b) Possibili elementi per l'attuazione della normativa comunitaria**

1. Le informazioni riguardanti l'approvvigionamento energetico dei consumatori europei dovrebbero essere disponibili senza comportare ricerche eccessive o costose.

---

<sup>31</sup> Allegato A, lettera c) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>32</sup> Articolo 3, paragrafo 6 della direttiva "Energia elettrica".

<sup>33</sup> Allegato A, lettera g) della direttiva "Energia elettrica".

<sup>34</sup> Allegato A, lettera g) della direttiva "Gas" e il principio generale di non discriminazione sancito dal trattato.

<sup>35</sup> Articolo 13, paragrafo 3 della direttiva "Efficienza energetica".

#### **d) Possibili ulteriori elementi che possono essere attuati mediante autoregolamentazione**

2. I consumatori europei d'energia dovrebbero beneficiare di un accesso facile ad informazioni aggiornate riguardanti
  - la fornitura di energia disponibile nella loro regione, e
  - tutti i programmi nazionali, i meccanismi e i quadri finanziari e giuridici volti a promuovere l'efficienza energetica.

#### **F. RECLAMI**

##### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

I consumatori europei d'energia beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami <sup>36</sup> ... *Esse devono conformarsi, nella misura del possibile, ai principi di cui alle raccomandazioni 98/257/CE<sup>37</sup> e 2001/310/CE<sup>38</sup> della Commissione.*

##### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

1. Risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le risoluzioni consensuali, le procedure amministrative o di mediazione, dovrebbe permettere di comporre le controversie in modo equo, rapido (entro 3 mesi) e senza costi per il consumatore.
2. Il ruolo degli organismi di regolamentazione nel settore dell'energia ai fini della composizione delle controversie dovrebbe essere precisato e i consumatori di energia dovrebbero esserne informati tempestivamente.

##### **d) Possibili ulteriori elementi che possono essere attuati mediante autoregolamentazione**

3. I fornitori e gli operatori di reti dovrebbero essere incoraggiati a realizzare uno sportello unico per trattare i reclami dei consumatori.

---

<sup>36</sup> Allegato A, lettera f) di entrambe le direttive "Energia elettrica" e "Gas".

<sup>37</sup> 98/257/CE: Raccomandazione della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, GU L 115 del 17.4.98, pag. 31.

<sup>38</sup> Raccomandazione 2001/310/CE della Commissione sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo, GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

## **G. RAPPRESENTANZA**

### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

Le associazioni di consumatori sono autorizzate dagli Stati membri ad avviare provvedimenti inibitori dinanzi agli organi giurisdizionali o alle autorità amministrative che gli Stati membri designano.<sup>39</sup>

### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

1. Sono elaborate le migliori modalità atte a promuovere l'organizzazione ufficiale della rappresentanza dei consumatori di energia e a contribuire alla periodica ricognizione degli sviluppi del mercato.
2. Un dialogo regolare tra le associazioni di consumatori di energia e le altre parti interessate (parti sociali, industria, autorità di regolamentazione, rappresentanti dei governi, ecc..) su tutti gli aspetti dei diritti dei consumatori di energia garantisce che sia fatto ogni sforzo per raggiungere un livello elevato di tutela dei diritti dei consumatori.
3. Le associazioni di consumatori e le autorità responsabili della protezione dei consumatori dovrebbero collaborare per verificare la precisione delle informazioni fornite dai fornitori di gas e di energia elettrica.

## **H. MISURE DI CARATTERE SOCIALE**

### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

*Gli Stati membri ... assicurano in particolare ai clienti vulnerabili un'adeguata protezione comprese le misure atte a permettere loro di evitare l'interruzione delle forniture.*<sup>40</sup>

### **b) Possibili elementi per l'attuazione della normativa comunitaria**

1. I consumatori europei di energia con particolari esigenze dovute a menomazioni o che si trovano in una situazione finanziaria precaria dovrebbero beneficiare di servizi essenziali nel settore dell'energia per salvaguardare la loro salute fisica e mentale così come il loro benessere, a prezzi ragionevoli o gratuitamente se necessario.
2. Gli Stati membri dovrebbero adottare e pubblicare una definizione di "consumatori vulnerabili", applicabile da tutti i fornitori di gas e di energia elettrica, affinché l'erogazione di gas copra il fabbisogno base della famiglia senza altra domanda da parte del consumatore vulnerabile.

---

<sup>39</sup> Direttiva 98/27/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 maggio 1998, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori, GU L 166 dell'11.6.1998, pag. 51 (Articoli 1, 2 e 3). Dal 2003 le direttive sull'energia non sono riportate nell'allegato della direttiva sui provvedimenti inibitori che si applica unicamente ai casi che rientrano nell'ambito di applicazione delle direttive concernenti i consumatori quali la "direttiva sui contratti sleali" e la "direttiva sulle pratiche commerciali sleali".

<sup>40</sup> Articolo 3, paragrafo 5 della direttiva "Energia elettrica" e articolo 3, paragrafo 3 della direttiva "Gas".



3. Gli Stati membri dovrebbero assicurare che i diritti discendenti dallo status di "consumatore vulnerabile" siano applicati senza imporre un carico eccessivo ai consumatori che li esercitano. Al riguardo, si deve prestare attenzione particolare ai casi che rischiano l'interruzione dell'erogazione.

4. Le misure esistenti a favore dei consumatori vulnerabili dovrebbero essere ben definite e periodicamente valutate. Devono essere equilibrate per non ostacolare l'apertura del mercato, creare discriminazioni tra i fornitori europei di energia, comportare distorsioni della concorrenza, restringere la rivendita o comportare un trattamento discriminatorio nei confronti di altri consumatori.

### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

5. Gli Stati membri dovrebbero intervenire sul mercato per introdurre prezzi e condizioni di carattere sociale per categorie ben definite di consumatori di gas e di energia elettrica in regioni periferiche o con necessità specifiche, o almeno provvedere a che questi consumatori abbiano sistematicamente accesso all'offerta meno costosa sul mercato.

## **I. PRATICHE COMMERCIALI SLEALI**

### **a) La normativa comunitaria dispone che:**

I consumatori europei d'energia *sono protetti dai metodi di vendita sleali o ingannevoli*.<sup>41</sup>

Tali metodi sono vietati dalla "direttiva sulle pratiche commerciali sleali".<sup>42</sup>

- I cittadini europei sono effettivamente protetti contro gli indebiti condizionamenti messi in atto tramite pratiche ingannevoli e aggressive<sup>43</sup>, in particolare per cambiare fornitore.
- Qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal fornitore qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad un altro fornitore può essere considerata una pratica commerciale sleale.<sup>44</sup>

### **c) Possibili ulteriori elementi di competenza degli Stati membri**

1. Le autorità che difendono gli interessi dei consumatori e le autorità di regolamentazione nel settore dell'energia collaborano effettivamente per giungere ai migliori risultati.

---

<sup>41</sup> Allegato A, lettera d), frase finale delle direttive "Energia elettrica" e "Gas"

<sup>42</sup> Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali»), GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22.

<sup>43</sup> Articolo 11 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali.

<sup>44</sup> Articolo 9, lettera d) della direttiva sulle pratiche commerciali sleali.

## **ALLEGATO II**

### **Consultazione pubblica**

#### **CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE LA FUTURA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI DI ENERGIA**

La Commissione invita tutte le parti interessate a formulare osservazioni su un testo che raccoglie possibili elementi in vista di una Carta europea dei diritti dei consumatori di energia. Le osservazioni possono essere inviate all'indirizzo seguente:

**Commissione europea**

**Direzione generale Energia e Trasporti**

Consultazione pubblica sulla futura Carta europea dei diritti dei consumatori di energia

[tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu](mailto:tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu)

**o**

**Rue De Mot 28**

**B-1049 Bruxelles**

Le osservazioni devono giungere alla Commissione al più tardi il **28 settembre 2007**. Le risposte e le osservazioni devono riportare il numero dell'argomento al quale si riferiscono.

Saranno graditi pareri e osservazioni anche riguardanti soltanto alcuni degli argomenti.

Per informazione delle parti interessate, la Direzione generale dell'Energia e dei trasporti della Commissione raccoglierà nel seguente sito Internet [[http://ec.europa.eu/energy/energy\\_policy/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/consumers/index_en.htm)] le osservazioni ricevute elettronicamente, così come i dati di contatto della parte che le ha formulate – previo suo esplicito accordo in tal senso.

Per motivi di protezione dei dati, la Commissione non tratterà i dati di carattere personale contenuti nelle risposte ricevute.

Alla luce, tra l'altro, delle osservazioni ricevute, la Commissione intende adottare una seconda comunicazione contenente la Carta europea dei diritti dei consumatori di energia.