

6. L'ATTIVITÀ SVOLTA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA DI CONSUMATORI E UTENTI

INTRODUZIONE

L'attività svolta dall'Autorità in tema di qualità del servizio e tutela dei consumatori e utenti ha conosciuto un'accelerazione nel 1999 su impulso del processo di liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas.

In materia di qualità del servizio nel corso del 1999 è stata completata la seconda indagine annuale sullo stato della qualità del servizio elettrico e del gas, ed è stata diffusa e pubblicata una sintesi dei risultati. Tale attività, oltre a rispondere ad una funzione di controllo sulla qualità del servizio, fornisce il necessario quadro informativo propedeutico alla definizione da parte dell'Autorità di interventi di regolazione più incisivi della precedente disciplina basata sulle Carte dei servizi.

Nell'anno sono stati introdotti livelli di qualità commerciale uniformi sul territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti, sia nel settore dell'energia elettrica sia del gas naturale, con indennizzi automatici agli utenti in caso di mancato rispetto. Tali livelli sono da considerarsi minimi e inderogabili nella prestazione del servizio.

Per il settore elettrico è stato completato un sistema uniforme di misurazione delle interruzioni del servizio e definita una disciplina obbligatoria per le interruzioni senza preavviso lunghe che mira a ridurre in tempi rapidi il divario esistente in quest'ambito fra l'Italia e i principali paesi europei, e i forti divari interregionali esistenti. L'intervento dell'Autorità costituisce una rilevante novità in quanto fino ad oggi non è esistita nessuna forma di regolamentazione orientata alla riduzione del numero e della durata delle interruzioni agli utenti; questo fattore primario di qualità del servizio era stato lasciato alla libera definizione degli esercenti.

Fra le attività svolte in materia di qualità del servizio, è stata redatta una raccomandazione agli esercenti in vista dei possibili problemi legati al cambiamento di data dell'anno 2000.

La valutazione dei reclami, delle istanze e segnalazioni costituisce un'attività continuativa di primaria importanza svolta dall'Autorità sia agli effetti di una diretta garanzia dei diritti dei consumatori e degli utenti, sia in vista della definizione di interventi di regolazione in un contesto in fase di liberalizzazione. In tal senso l'attività di valutazione svolta, oltre ad interventi di rettifica e di natura interpretativa relativi al contenzioso fra utenti ed esercenti, ha costituito il presupposto per l'emanazione di direttive in materia di condizioni di fornitura del servizio elettrico, precedentemente definiti unilateralmente dall'esercente.

Infine, l'Autorità ha completato l'intervento in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, emanato nel 1999 per il servizio del gas naturale, estendendolo al servizio dell'energia elettrica.