

## 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.

## REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### La rilevazione e il controllo della qualità del servizio

I risultati dell'indagine annuale sulla qualità del servizio per il 1998 sono stati pubblicati nel *Rapporto sulla qualità del servizio elettrico* e nel *Rapporto sulla qualità del servizio gas* nei *Quaderni* dell'Autorità, collana *Documenti* (per una sintesi dei principali risultati (vedi Capitoli 2 e 3). L'indagine annuale per il 1999 è stata avviata nei primi mesi del 2000.

L'indagine sulla qualità del servizio ha lo scopo di verificare il rispetto degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi e di rilevare i livelli di qualità raggiunti nel 1998 a fronte di tali standard. L'indagine viene condotta dall'Autorità attraverso l'invio agli esercenti di modelli unificati di raccolta dei dati, corredati di istruzioni contenenti le definizioni degli indicatori da utilizzare. Gli esercenti che si discostano da queste definizioni, allegano note di chiarimento e segnalano eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

L'indagine annuale sulla qualità del servizio è basata su dati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Gli uffici dell'Autorità hanno effettuato nel corso del 1999 verifiche dei dati forniti dagli esercenti. Queste verifiche sono di due tipi:

- verifiche di coerenza, volte ad accertare la completezza dei dati forniti e a eliminare dati palesemente inattendibili;
- controlli tecnici attraverso visite e sopralluoghi presso gli esercenti, volte a verificare l'affidabilità dei dati forniti e le modalità con cui i dati relativi alla qualità vengono registrati dagli esercenti.

### **I controlli tecnici sulla qualità del servizio**

*I controlli tecnici sulla qualità del servizio vengono svolti a campione. Nel corso dell'anno 1999, sono stati effettuati 11 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica (5 zone dell'Enel S.p.A. e 6 imprese elettriche locali) e 8 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura del gas (1 zona dell'Italgas S.p.A., 5 aziende a prevalente capitale pubblico e 2 aziende private).*

*Gli esercenti sui quali effettuare i controlli sono stati selezionati secondo i seguenti criteri: dimensione dell'esercente, presenza di dati che si discostano dalle medie di settore, mancata dichiarazione di dati o presenza di dati con valori anomali. Nella selezione si è anche tenuto conto di criteri di distribuzione omogenea sul territorio nazionale e rappresentatività delle diverse tipologie di esercenti operanti nel settore (zone dell'Enel S.p.A., zone dell'Italgas S.p.A., municipalizzate o aziende a capitale pubblico, aziende private).*

*Durante i controlli sono stati presi in esame i principali standard di qualità di cui gli esercenti avrebbero dovuto verificare il rispetto, utilizzando una lista di controllo al fine di rendere omogenei gli esiti dei controlli stessi. Per ciascun aspetto ritenuto rilevante per la qualità del servizio sono state esaminate nel dettaglio le procedure adottate dall'esercente e la conformità delle definizioni adottate dallo stesso con le definizioni adottate dall'Autorità.*

*In caso di dati mancanti o incompleti, si è proceduto a richiederne le motivazioni ed eventuali integrazioni.*

*I controlli si sono resi necessari in quanto i dati forniti dagli esercenti nel corso delle indagini sulla qualità hanno fatto emergere una certa disomogeneità sia nel modo di definire gli standard, sia nelle modalità di rilevazione dei dati di qualità del servizio. Tale disomogeneità si è peraltro attenuata nel corso delle rilevazioni dal 1997 al 1998, anche in seguito ai chiarimenti forniti dall'Autorità, sia telefonicamente sia in fase di sopralluogo, in merito ai principali problemi interpretativi sulle definizioni adottate.*

*Una reale omogeneizzazione dei dati si avrà per il servizio elettrico solo a partire dall'anno 2000 con l'entrata in vigore dei provvedimenti di regolazione della qualità commerciale e della continuità del servizio definiti dall'Autorità nel corso del 1999 (si vedano i paragrafi successivi). Analogamente per il servizio gas l'omogeneizzazione sarà possibile con l'attuazione delle direttive emanate dall'Autorità sulla qualità commerciale, in analogia a quanto già fatto per il servizio elettrico, per la sicurezza e per la continuità del servizio.*

## Livelli generali e specifici di qualità commerciale

La legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di produzione ed erogazione dei servizi dell'energia elettrica e del gas, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità (art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95).

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, nel mese di giugno 1999 l'Autorità ha diffuso per la consultazione un documento recante *Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas* nel quale è stata proposta una versione preliminare di provvedimento, contenente la definizione di livelli specifici e generali per i principali fattori commerciali di qualità dei due servizi.

In esito al suddetto procedimento, mediante il quale sono pervenuti commenti e osservazioni dai soggetti interessati, sia in forma scritta sia nel corso di audizioni tenutesi nel mese di settembre 1999, l'Autorità ha predisposto due direttive relative alla disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale distribuito a mezzo di rete urbana.

### Energia elettrica

Con la delibera 28 dicembre 1999, n. 201, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore elettrico. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici e generali di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità. L'obiettivo della tutela degli utenti richiede come strumento la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, mentre l'obiettivo del miglioramento della qualità può essere perseguito meglio con la definizione di livelli generali di qualità attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa.

Per tenere in conto le osservazioni presentate dai soggetti interessati nel corso della consultazione, nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento preparato per la consultazione. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'inclusione della puntualità agli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;
- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti. In particolare, gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici di qualità commerciale dall'1 luglio 2000 e i livelli generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001.

I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 201/99 sono uguali sull'intero territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.1) Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 201/99 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Sempre con la delibera n. 201/99 l'Autorità ha introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, superando l'attuale meccanismo dei rimborsi delle Carte dei servizi che si è dimostrato poco efficace.

TAV. 6.1 **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO ELETTRICO**

PRESTAZIONI SOGGETTE A RIMBORSO	UTENTI BT	UTENTI MT
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	1 giorno feriale	1 giorno feriale
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

## Gas

Con la delibera 2 marzo 2000, n. 47, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore gas. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

In analogia a quanto fatto per il settore elettrico, il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità, il primo attraverso la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, il secondo attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa sui livelli generali di qualità.

Nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento per la consultazione, per tenere conto delle osservazioni presentate dai soggetti interessati. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'applicazione della direttiva agli utenti alimentati in bassa pressione e la loro suddivisione in base al gruppo di misura installato;
- l'inclusione per tutti gli utenti alimentati in bassa pressione del rispetto alla puntualità degli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;

- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina sui livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti, escludendo l'applicazione ai comuni nei quali sia in corso l'avviamento del servizio del gas. Gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici e generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001. I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 47/00 sono uguali sull'intero territorio nazionale ed obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.2). Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 47/00 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Con la stessa delibera n. 47/00 l'Autorità ha inoltre introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, estendendo a tutti gli esercenti il meccanismo dei rimborsi automatici adottato in via volontaria da Italgas S.p.A. e da pochi altri esercenti, più efficace rispetto a quello su richiesta dell'utente previsto dalle carte dei servizi.

TAV. 6.2 **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO GAS**

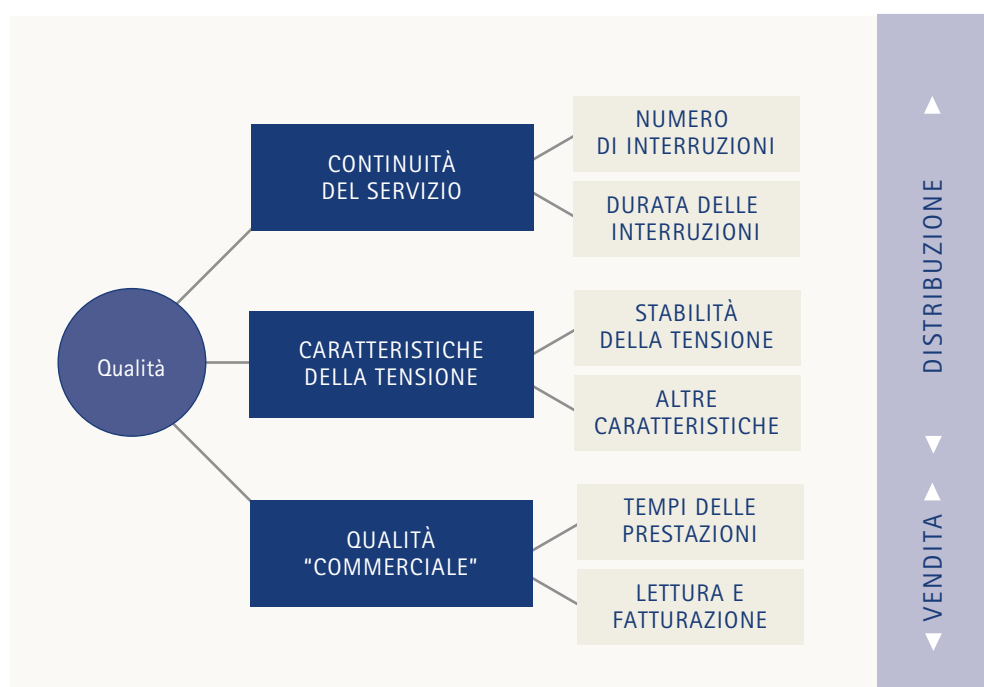
	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 25	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 40
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	2 giorni feriali
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

## La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: misurazione e regolazione

La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica è definita come assenza di interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica agli utenti. Non è possibile, per motivi tecnici, garantire l'assenza assoluta delle interruzioni, l'obiettivo della regolazione pertanto è quello di tutelare gli utenti e di fornire agli esercenti gli stimoli necessari a ridurre le interruzioni.

La continuità del servizio è il più considerevole tra i diversi fattori di qualità nel settore dell'energia elettrica (Fig. 6.1), sia sotto il profilo della rilevanza per gli utenti, sia per l'incidenza economica degli investimenti necessari a ridurre le interruzioni. L'Autorità ritiene che la continuità del servizio sia un requisito da affrontare prioritariamente rispetto ad altri fattori tecnici di qualità del servizio, che pure rivestono un'importanza significativa per certi utenti, come la stabilità della tensione e perturbazioni quali buchi di tensione, tensioni armoniche, *flicker*, dissimmetria tra le fasi.

FIG. 6.1 FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA





Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato due provvedimenti sulla misurazione e regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:

- la delibera 1 settembre 1999, n. 128, per la definizione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di indicatori di continuità del servizio;
- la delibera 28 dicembre 1999, n. 202, per la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni del servizio di distribuzione senza preavviso.

### Misurazione delle interruzioni

La delibera n. 128/99 realizza uno degli obiettivi indicati dall'Autorità nel documento per la consultazione *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica* (marzo 1998), ovvero la definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità del servizio. Tale sistema di indicatori costituisce un presupposto essenziale e necessario per l'introduzione di qualsiasi regolazione della continuità del servizio, data la difformità iniziale tra i metodi utilizzati dagli esercenti. Il provvedimento, emanato a seguito di ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, riguarda i seguenti aspetti:

- la classificazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, distinguendo tra interruzioni con preavviso (meno fastidiose per gli utenti) e interruzioni senza preavviso; queste ultime vengono distinte, in relazione alla loro durata, tra interruzioni senza preavviso lunghe (durata maggiore di tre minuti), brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e transitorie (durata minore di un secondo);
- la definizione di aree territoriali, alle quali riferire gli indicatori di continuità del servizio, in funzione del grado di concentrazione della popolazione residente per comune: aree ad alta concentrazione (popolazione superiore a 50.000 abitanti), aree a media concentrazione (popolazione comprese fra i 5.000 e i 50.000 abitanti), aree a bassa concentrazione (popolazione non superiore a 5.000 abitanti);
- la classificazione delle interruzioni per causa e per origine in modo da poter correttamente imputare la responsabilità delle interruzioni a carico degli esercenti del servizio di distribuzione. Per quanto riguarda le cause di interruzione, sono state definite tre classi di cause (cause di forza maggiore, cause esterne e tutte le altre cause), precisando le categorie di eventi non imputabili alla responsabilità dell'esercente. Relativamente all'origine delle interruzioni sono state definite quattro sezioni di rete (rete nazionale di trasmissione, rete di distribuzione in alta tensione, rete di distribuzione in media tensione, rete di distribuzione in bassa tensione) allo scopo di sepa-

rare le responsabilità degli esercenti di distribuzione da quelle della gestione delle rete di trasmissione e, all'interno delle reti di distribuzione, per poter produrre un indicatore neutrale rispetto ai diversi assetti di rete (alcuni esercenti gestiscono direttamente la distribuzione primaria su rete in alta tensione, mentre altri solo la distribuzione in media e bassa tensione);

- la definizione di criteri omogenei di stima del numero di utenti coinvolti in ciascuna interruzione senza preavviso per rendere coerente il confronto tra i dati elaborati dai diversi esercenti;
- l'introduzione di obblighi di registrazione delle interruzioni, basati sull'utilizzo più ampio possibile di sistemi di registrazione automatica dell'istante di inizio delle interruzioni (tramite i cosiddetti sistemi di telecontrollo o altri sistemi idonei di registrazione automatica delle interruzioni), corredati da alcune registrazioni manuali;
- la definizione di indicatori di continuità, relativi sia al numero che alla durata delle interruzioni, articolati per tipologia di utenza interessata, per grado di concentrazione delle aree territoriali, per causa e per origine delle interruzioni e per ambito provinciale nel caso di esercenti che forniscono il servizio in più di una Provincia.

L'entrata in vigore degli obblighi di registrazione previsti dalla delibera n. 128/99 è stata graduata per tenere conto sia dei diversi tipi di interruzione (dando priorità alla registrazione delle interruzioni con preavviso e senza preavviso lunghe), sia della maggiore difficoltà degli esercenti di minore dimensione ad installare adeguati sistemi di registrazione automatica. Inoltre, l'attuazione della delibera n. 128/99 ha richiesto, nei primi mesi dell'anno 2000, l'esame delle istanze pervenute dagli esercenti ai fini di una più precisa classificazione delle aree ad alta concentrazione di popolazione, separando zone periferiche (a bassa o media concentrazione) da zone centrali (ad alta concentrazione).

#### Regolazione della continuità del servizio

La messa a punto di un sistema uniforme di indicatori di continuità e di obblighi di registrazione delle interruzioni ha permesso all'Autorità di avviare nel corso del 1999 la consultazione sulle proposte di regolazione della continuità del servizio. Per quanto riguarda i livelli generali di qualità riferiti alle interruzioni senza preavviso lunghe, la nuova disciplina è stata introdotta con la delibera n. 202/99. Successivi provvedimenti potranno riguardare altri aspetti, quali le interruzioni con preavviso o le interruzioni senza preavviso brevi o transitorie, e potranno investire diversi strumenti di regolazione della qualità, come i livelli specifici.

L'Autorità ha presentato le proprie proposte per la regolazione della continuità del servizio attraverso il documento per la consultazione

*Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica*, diffuso il 24 novembre 1999. Tale documento muoveva dall'analisi della situazione attuale della continuità, anche con riferimento a confronti internazionali (Fig. 6.2 e 6.3), e individuava tre obiettivi e alcuni criteri generali. Gli obiettivi cui si ispirano le proposte dell'Autorità sono i seguenti:

- avvicinare il livello medio di continuità del paese in tempi rapidi ai migliori livelli medi nazionali registrati attualmente in altri paesi europei;
- ridurre i divari esistenti tra le diverse regioni a parità di grado di concentrazione dell'utenza, senza far peggiorare le situazioni in cui già oggi si registrano i migliori livelli effettivi di continuità;
- tutelare gli utenti attraverso l'introduzione di indennizzi automatici individuali (ove sia tecnicamente possibile disporre di misurazioni individuali di continuità) o collettivi, cioè commisurati al valore medio di continuità registrato in uno stesso ambito territoriale e applicati a tutti gli utenti dell'ambito, proporzionalmente ai loro consumi.

FIG. 6.2 **CONFRONTO INTERNAZIONALE: NUMERO DELLE INTERRUZIONI**

Numero di interruzioni per utente BT

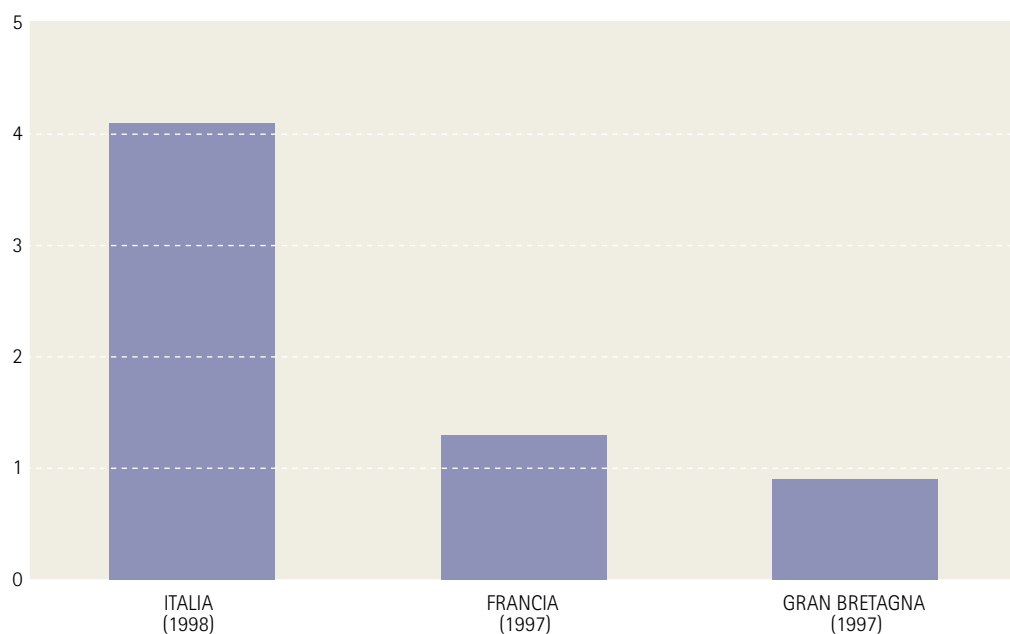
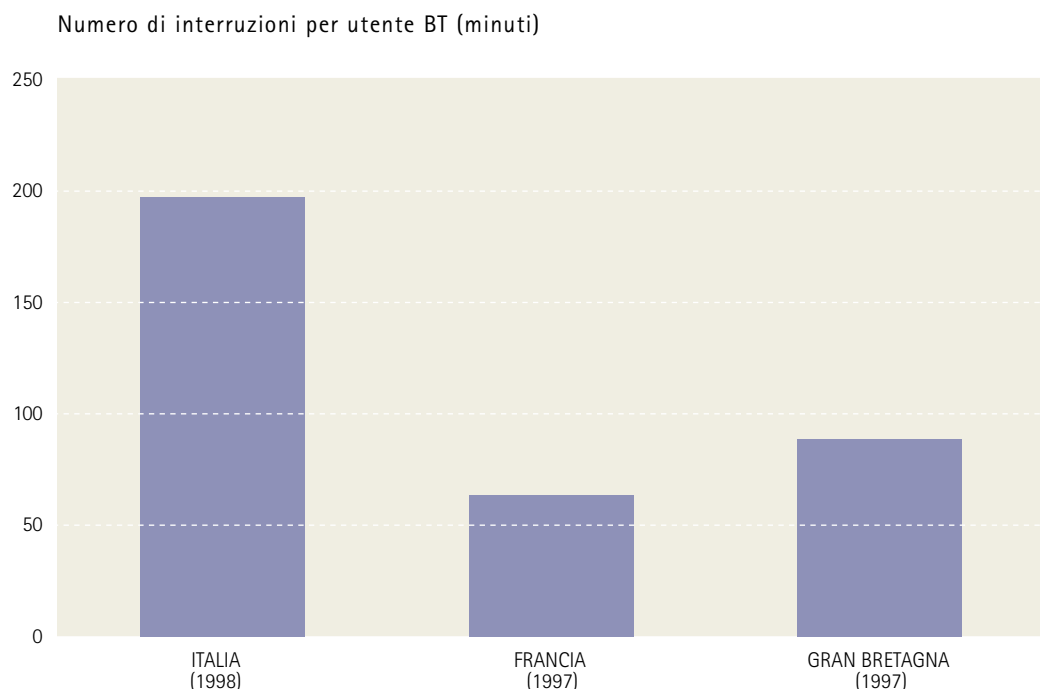


FIG. 6.3 **CONFRONTO INTERNAZIONALE: DURATA INTERRUZIONI**

Nel documento per la consultazione l'Autorità ha sottolineato come il perseguimento di tali finalità richieda uno sforzo straordinario, che può essere dispiegato nel corso di alcuni anni e con un volume di investimenti aggiuntivo rispetto alla media storica degli investimenti sostenuti per la rete di distribuzione. Le proposte di regolazione intendevano costituire uno stimolo alla realizzazione di tali investimenti, che dovranno essere posti in parte a carico degli utenti, in parte delle imprese e in parte finanziati attraverso il ricorso ad altre forme di finanziamento quali i fondi strutturali europei.

Le proposte dell'Autorità sono state ampiamente dibattute in occasione della consultazione scritta con i soggetti interessati e delle audizioni speciali tenutesi nei giorni 15 e 16 dicembre 1999, contestualmente alla consultazione sulle proposte di riordino tariffario e di definizione delle condizioni di fornitura. La consultazione ha permesso di approfondire alcuni aspetti, e di incorporare, ove possibile, i suggerimenti ricevuti nel provvedimento preso con la delibera n. 202/99.

La delibera n. 202/99 definisce la disciplina di regolazione della continuità del servizio attraverso livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe (di seguito, per brevità, livelli generali di continuità del servizio). Allo scopo di tenere conto delle forti differenze iniziali presenti sul territorio nazionale anche a parità di grado di concentrazione territoriale, la delibera n. 202/99 definisce gli ambiti territoriali cui si riferiscono i livelli generali di continuità del servizio. Gli ambiti territoriali sono circa 300, suddivisi per Province e tra aree ad alta, media e bassa concentrazione di popolazione (secondo le definizioni contenute nella delibera n. 128/99).

A ciascun ambito territoriale sarà assegnato nel corso del 2000 un percorso di miglioramento tendenziale a partire dal livello effettivo medio registrato nello stesso ambito territoriale nel biennio 1998-1999. Il miglioramento tendenziale esprime il miglioramento minimo richiesto dall'Autorità a ciascun ambito territoriale. I tassi tendenziali sono stati definiti dall'Autorità in funzione del livello iniziale di continuità e del grado di concentrazione dei diversi ambiti territoriali (Tav. 6.3). Nel complesso, il miglioramento tendenziale medio (riferito a tutti gli ambiti) è del 10 per cento all'anno; agli ambiti con più interruzioni viene richiesto un incremento maggiore fino al 16 per cento all'anno.

TAV. 6.3 **TASSI ANNUI DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE OBBLIGATORIO PER LE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE, PER GRADO DI CONCENTRAZIONE E PER LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO**

LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO (A)			TASSO ANNUO DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE (%)
AMBITI AD ALTA CONCENTRAZIONE (B)	AMBITI A MEDIA CONCENTRAZIONE (C)	AMBITI A BASSA CONCENTRAZIONE (D)	
fino a 30 minuti	fino a 45 minuti	Fino a 60 minuti	0
da 31 a 60 minuti	da 46 a 90 minuti	da 61 a 120 minuti	5
da 61 a 90 minuti	da 91 a 135 minuti	da 121 a 180 minuti	8
da 91 a 120 minuti	da 136 a 180 minuti	da 181 a 240 minuti	10
da 121 a 150 minuti	da 181 a 270 minuti	da 241 a 360 minuti	13
oltre 151 minuti	Oltre 271 minuti	oltre 361 minuti	16

(A) Indicatore di riferimento: durata annua complessiva per utente, al netto di interruzioni causate da forza maggiore o da utenti e terzi e al netto delle interruzioni originate sulla rete di alta tensione.

(B) Ambiti ad alta concentrazione: comuni con più di 50.000 abitanti (salvo alcune porzioni periferiche).

(C) Ambiti a media concentrazione: comuni con meno di 50.000 abitanti e più di 5.000 abitanti.

(D) Ambiti a bassa concentrazione: comuni con meno di 5.000 abitanti.

Il rispetto di tale percorso di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato a fronte della tariffa esistente. Gli esercenti che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i più alti costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo di perequazione assicurerà il mantenimento della tariffa unica nazionale; il finanziamento del fondo viene assicurato in parte dalle stesse penalità previste a carico degli esercenti che non raggiungono il miglioramento tendenziale richiesto, e in parte tramite un parametro correttivo del metodo del *price-cap* per l'aggiornamento tariffario (parametro Q, istituito ai sensi dell'art. 2, comma 19, lettera a della legge n. 481/95).

Il sistema dei percorsi di miglioramento tendenziale spingerà gli esercenti ad accrescere la continuità fino ad arrivare ai livelli nazionali di riferimento fissati dall'Autorità sulla base degli standard europei: 30 minuti di interruzione complessiva per utente all'anno nelle grandi città (ambiti a alta concentrazione), 45 minuti nei centri di medie dimensioni (ambiti a media concentrazione) e 60 minuti nelle aree di campagna (ambiti a bassa concentrazione).

Per tenere conto che in alcune parti del paese questi livelli europei sono già rispettati, l'Autorità ha previsto un regime flessibile. Negli ambiti a standard più alti gli esercenti potranno optare per un riconoscimento dei costi ulteriori solo se assicureranno i rimborsi automatici agli utenti, nel caso che i livelli attuali di continuità non siano mantenuti nel tempo. Tali rimborsi avranno natura collettiva: saranno cioè erogati a tutti gli utenti degli ambiti territoriali in cui non sono rispettati i livelli nazionali di riferimento.

L'avvicinamento ai livelli nazionali di riferimento serve ad affermare progressivamente il principio della corrispondenza tra tariffa unica nazionale e livelli di qualità uniformi su tutto il territorio anche se differenziati.

## Il cambiamento di data dell'anno 2000: interventi a garanzia dell'erogazione del servizio

Tra le finalità generali della legge n. 481/95 vi è quella di “assicurare la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas e di tutelare gli interessi di utenti e consumatori” (art. 1, comma 1) e la “verifica della congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine, tra l'altro, di garantire la continuità della prestazione dei servizi” (art. 2, comma 12, lettera n).

Tenendo conto di questa finalità, l'Autorità ha emanato, con delibera 8 giugno 1999, n. 84, una raccomandazione rivolta a tutti gli esercenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas che richiama:

- le responsabilità in capo a ciascun esercente, nella persona del legale rappresentante, in merito alle azioni necessarie da predisporre in occasione del cambio di data e al piano di emergenza da approntare per i problemi non previsti nelle analisi svolte sul proprio sistema informatico;
- il compito dell'Autorità di verificare l'adeguatezza delle misure adottate da ciascun soggetto esercente per garantire la continuità della prestazione dei servizi ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera n della legge n. 481/95;
- l'esistenza di organismi da tempo preposti dal governo italiano per supportare le aziende e le amministrazioni pubbliche nel fronteggiare l'anno 2000.

Alla raccomandazione è stato allegato un documento contenente i principali aspetti tecnici del problema e le indicazioni utili per reperire le informazioni necessarie.

L'azione dell'Autorità di sensibilizzazione degli esercenti i servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas riguardo ai problemi connessi al cambio di data dell'anno 2000 si è affiancata alle attività svolte da altri organismi pubblici, quali il Forum permanente per la società dell'informazione, il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, il Comitato anno 2000, l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione e il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

## LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

### La valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 1999 ed il mese di aprile 2000, l'Autorità ha ricevuto da parte dei consumatori e delle loro associazioni 308 comunicazioni contenenti reclami, richieste di informazione e segnalazioni riguardanti i servizi di energia elettrica e gas. I reclami hanno rappresentato il 69 per cento dei casi, mentre le richieste di informazioni e le segnalazioni sono state rispettivamente il 24 per cento e il 7 per cento del totale dei casi (Tav. 6.4). Trova conferma quanto evidenziato lo scorso anno, la maggior parte delle comunicazioni riguardano il settore elettrico (68 per cento dei casi). Per quanto riguarda il settore elettrico i reclami sono stati il 72 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 22 per cento e le segnalazioni il 6 per cento. Fra gli argomenti portati all'attenzione dell'Autorità assumono particolare rilevanza le tariffe (24 per cento), i problemi di fatturazione (16 per cento), le interruzioni della fornitura (13 per cento), le problematiche connesse ai contributi di allacciamento (12 per cento) (Tav. 6.5). Va rilevato che un terzo delle comunicazioni riguardanti le tariffe elettriche fanno riferimento a richieste di informazioni e che le segnalazioni relative alla qualità del servizio sono in crescita.

Per quanto riguarda il settore del gas, i reclami hanno rappresentato il 63 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 27 per cento e le segnalazioni il 10 per cento. Analogamente a quanto rilevato per l'elettrico anche nel settore del gas assumono particolare rilievo i problemi connessi ad allacciamenti (19 per cento) e fatturazione (18 per cento), oltreché le specifiche problematiche contrattuali (10 per cento). Rispetto all'anno precedente si è verificato nel complesso un incremento dei casi segnalati del 32 per cento.

In seguito ai reclami e segnalazioni concernenti il rispetto della normativa tariffaria vigente nel settore del gas naturale l'Autorità nel corso del 1999 è intervenuta in 46 casi ed ha imposto, per alcuni di questi, l'applicazione di riduzioni tariffarie di cui hanno complessivamente beneficiato 62.000 utenti (*cfr.* Capitolo 5).



TAV. 6.4 **RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONE E SEGNALAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999-APRILE 2000**

SETTORE	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE
ENERGIA ELETTRICA	150	46	13	<b>209</b>
GAS	63	27	79	<b>99</b>
TOTALE	213	73	22	<b>308</b>

TAV. 6.5 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999 – APRILE 2000**

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
<b>ENERGIA ELETTRICA</b>		
Tariffe	50	24
Fatturazioni	33	16
Interruzioni	27	13
Allacciamenti	24	12
Contratti	13	6
Ricostruzione consumi	11	5
Distacchi	11	5
Mora	5	2
<b>GAS</b>		
Allacciamenti	19	19
Fatturazione	18	18
Imposte	14	14
Contratti	10	10
Tariffe	8	8
Sicurezza	4	4
Mora	3	3

A seguito di alcuni reclami nel corso del 1999 è stato aperto un procedimento nei confronti di un comune per errata applicazione delle tariffe elettriche. Il provvedimento che ne è scaturito comporta l'attribuzione di rimborsi agli utenti.

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni ha inoltre promosso due interventi di natura interpretativa relativi ai contributi di allacciamento per il settore elettrico e alla tariffa per il gas fornito alle piccole imprese industriali e artigianali illustrati di seguito. Infine essa costituisce il presupposto per l'intervento di regolazione delle condizioni di fornitura del servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica del dicembre 1999 di cui si da conto più oltre.

## Interventi a tutela del rapporto d'utenza

**Contributi di allacciamento per il servizio elettrico** I contributi di allacciamento per il servizio elettrico sono disciplinati dal provvedimento CIP 30 luglio 1986, n.42, recante *Norme in materia di contributi di allacciamento alle reti di distribuzione di energia elettrica*. In particolare, il provvedimento stabilisce che i contributi vengano fissati con riferimento alla potenza impegnata e alla distanza dalla cabina di trasformazione MT/BT dell'utente secondo corrispettivi fissi. Per quanto riguarda le utenze definite particolari<sup>1</sup> e gli spostamenti di impianti elettrici, il provvedimento prevede che gli utenti contribuiscano direttamente alla spesa sostenuta dall'esercente per allacciarli alla rete di distribuzione nella misura del 70 per cento della spesa effettiva documentata. Il provvedimento CIP n. 42/86 tratta inoltre degli aumenti di potenza di utenze già allacciate in bassa o media tensione e stabilisce corrispettivi fissi da corrispondere per ciascun kW di potenza richiesto in più ed un corrispettivo fisso indipendente dall'aumento di potenza richiesto. Successivi adeguamenti del provvedimento CIP n. 42/86 non hanno modificato la disciplina relativa alle utenze particolari e agli aumenti di potenza.

Sulla base di reclami pervenuti all'Autorità è risultato che, a partire dal maggio 1987, Enel S.p.A. aveva imposto alle utenze definite particolari che richiedessero un aumento di potenza il pagamento di un nuovo contributo di allacciamento anziché dei corrispondenti corrispettivi fissi e per kW previsti, in base a una propria interpretazione delle disposizioni del provvedimento CIP n. 42/86.

L'Autorità, preso atto che tale comportamento protrattosi per lungo tempo aveva interessato più utenti e che le ragioni addotte non apparivano giustificate, ha riaffermato con delibera 8 agosto 1999, n. 133, il contenuto del provvedimento CIP n. 42/86. Ha stabilito inoltre che le utenze particolari, alle quali a fronte di una richiesta di aumento di potenza sia stato addebitato un nuovo contributo di allacciamento, possono richiedere all'esercente il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica la ratifica degli importi addebitati nonchè la restituzione dei contributi indebitamente versati e degli interessi legali, fatta salva l'operatività della prescrizione ai termini di legge.

---

<sup>1</sup> Installazioni non presidiate in permanenza, situate fuori dagli abitati; costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi o separate dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o di laguna; insegne luminose e pubblicitarie; impianti di illuminazione di monumenti e simili; singole costruzioni non abitate in permanenza o comunque non di residenza anagrafica del proprietario situate ad oltre 2.000 metri dalla cabina MT/BT di riferimento

## Le tariffe (T4) per gli usi industriali e artigianali

Il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 4 agosto 1994 recante *Aggiornamento del metodo per la determinazione e la revisione delle tariffe del gas distribuito a mezzo rete urbana* introduce al comma 2 dell'art. 2 le tariffe per le piccole imprese industriali ed artigianali stabilendo che "all'articolazione tariffaria....è aggiunta la tariffa T4 per gli usi industriali e artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi". All'art. 3, comma 5 si specifica poi che: "per gli usi industriali ed artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi la tariffa T4 è articolata su due livelli". Il decreto in oggetto non pone condizioni per l'accesso alla tariffa T4 diverse dalla categoria di utenza (piccole imprese industriali e artigianali); dai livelli di consumo (fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi annui); dall'uso (usi industriali e artigianali).

In data 16 novembre 1994, successivamente all'introduzione della tariffa T4 con il sopra richiamato decreto, è stato stipulato, tra Confindustria, Anci e associazioni degli esercenti il servizio di distribuzione di gas a mezzo di rete urbana, un protocollo che stabilisce criteri di accesso e revocabilità della tariffa stessa con riferimento a "nuove forniture o incremento dei consumi relativi a utenze esistenti" e a "forniture ad utenze esistenti con consumi superiori a 100 mila metri cubi annui (utenze a regime)". Nel primo caso il protocollo prevede che la tariffa venga concessa sulla base di una domanda presentata dall'impresa interessata che dia conto delle potenzialità degli impianti e della possibilità effettiva dell'impresa di raggiungere la soglia di consumo prevista per la tariffa T4; nel secondo vengono stabilite le condizioni di revoca o conferma della tariffa per imprese che già sono comprese nella soglia prevista di consumo.

Nel corso del 1998 sono giunte all'Autorità segnalazioni e reclami riguardanti le modalità di applicazione della tariffa T4 da parte di alcuni esercenti. In particolare gli utenti hanno lamentato che, pur trovandosi già nelle condizioni previste dal decreto del Ministro, gli esercenti condizionassero l'attribuzione della tariffa T4 ad una loro esplicita domanda e facessero decorrere il periodo di applicazione non già dal momento in cui erano maturate le condizioni previste dal decreto, ma dal momento di inoltro della domanda da parte dell'utente.

L'Autorità ha ritenuto necessario intervenire, non per interpretare ma per riaffermare il contenuto del decreto e fare chiarezza sui motivi per cui, in sede di applicazione, alcuni comportamenti evidenziati dagli esercenti non potevano ritenersi in linea con il contenuto del decreto.

La delibera 8 agosto 1999, n. 134, dell'Autorità stabilisce pertanto che le imprese che si trovavano nella condizione prevista dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato e che non hanno potuto usufruire della nuova tariffa a partire dall'agosto 1994 sono nella condizione di poter richiedere agli esercenti che essa venga loro applicata a partire da quella

data o dal momento in cui hanno comunque maturato le condizioni previste dal decreto in oggetto.

## La riforma delle condizioni di fornitura per i servizi di distribuzione e di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati

### I presupposti

Nel corso del primo triennio di operatività, l'Autorità ha ricevuto numerosi reclami e segnalazioni presentati da consumatori e da associazioni che hanno posto in evidenza aree di scarsa equità contrattuale nei rapporti di fornitura di energia elettrica tra cliente ed esercente. Tali rapporti, prima dell'intervento dell'Autorità, non erano oggetto di specifica regolamentazione (civilistica e amministrativa) ed erano unicamente disciplinati dal contratto di somministrazione predisposto unilateralmente dai soggetti esercenti.

In assenza di specifiche previsioni amministrative, gli esercenti, oltre a definire il contenuto dei contratti per adesione, hanno sviluppato nel tempo numerose *routine* o prassi che regolano i rapporti con i loro clienti. Tali prassi non essendo codificate in clausole contrattuali generali, erano soggette ad una totale discrezionalità da parte dell'esercente. L'Autorità ritiene che tale discrezionalità vada limitata poiché può porre il cliente in una oggettiva condizione di svantaggio.

L'intervento dell'Autorità definisce i criteri minimi di garanzia lasciando liberi gli esercenti di offrire condizioni di fornitura migliorative rispetto a quelle regolamentate. Le condizioni regolamentate sono da considerarsi dovute al cliente a fronte della tariffa pagata all'esercente: in questo modo si è voluto uniformare a livello nazionale la tutela dei clienti a fronte di una tariffa determinata con criteri uniformi sul territorio nazionale. L'Autorità ha stabilito che il provvedimento non si applica alle forniture in alta tensione e agli usi dell'energia per illuminazione pubblica poiché si tratta di soggetti dotati di una capacità contrattuale maggiore rispetto ai clienti vincolati e le cui forniture presentano caratteristiche peculiari che necessitano di una contrattazione autonoma e diretta. Inoltre, norme specifiche per i clienti in condizioni di disagio economico verranno successivamente emanate dall'Autorità.

### Oggetto della riforma

L'Autorità ha presentato proposte per la regolazione delle condizioni di fornitura diffondendo l'11 novembre 1999 il documento per la consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati*. Le associazioni dei consumatori e degli utenti hanno accolto con favore le nuove proposte che creano una base normativa per la tutela dei

clienti sinora inesistente o incerta. Gli esercenti, pur evidenziando alcuni problemi gestionali che la nuova regolamentazione avrebbe posto, hanno condiviso gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità.

Al termine del processo di consultazione è stata emanata la delibera 31 dicembre 1999, n. 200, con la quale vengono regolate alcune condizioni ritenute di primaria importanza per la tutela dei clienti vincolati del servizio elettrico.

Fra le novità introdotte, si ricordano le procedure e i vincoli per regolare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura, l'eliminazione dell'anticipo sui consumi e l'introduzione del deposito cauzionale sia a garanzia dell'esercente da eventuali inadempienze dei clienti, sia di questi ultimi da distacchi della fornitura per somme esigue (pari o inferiori al deposito stesso). Dal versamento del deposito, che funge da garanzia, sono esentati i clienti domestici che utilizzano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette o che pagano con carta di credito. Altre novità riguardano la possibilità offerta ai clienti di pagare i conguagli molto elevati, o i conguagli dovuti a ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del contatore, con rate successive invece che in un'unica soluzione ed anche le modalità e i tempi imposti agli esercenti per effettuare tali ricostruzioni dei consumi.

### Le condizioni di fornitura per i clienti vincolati

**Periodicità di lettura dei misuratori:** *la lettura del contatore deve essere effettuata almeno una volta all'anno dall'esercente. Il cliente deve avere però la possibilità di verificare autonomamente la lettura del proprio contatore e comunicare la lettura con sistemi approntati dall'esercente il servizio. L'esercente che non predisponga di un adeguato sistema di autolettura deve garantire due letture nell'arco di dodici mesi.*

**Periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento:** *l'esercente deve fatturare bimestralmente i consumi a clienti domestici e ai clienti non domestici con potenza impegnata non superiore ai 30 kW; deve invece fatturare mensilmente i consumi dei clienti con potenza superiore ai 30 kW e dei clienti alimentati in media tensione. L'esercente può emettere fatture d'acconto utilizzando modalità di calcolo che riducano al minimo lo scostamento tra consumi presunti e reali. Il cliente ha 20 giorni di tempo per pagare la bolletta dal giorno della sua emissione. Deve essere messa a disposizione almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.*

**Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta:** *nel caso di ritardo nel pagamento della bolletta il cliente deve corrispondere all'esercente un interesse pari al tasso ufficiale di sconto, maggiorato del 3,5 per cento. Tuttavia i clienti domestici che hanno pagato con puntualità le bollette per almeno due anni, pagano, per i primi dieci giorni di ritardo, solo il tasso legale di interesse (attualmente pari al 2,5 per cento).*

**Condizioni, modalità e tempi di distacco della fornitura da parte dell'esercente:** *l'esercente non può effettuare la sospensione della fornitura in alcune specifiche situazioni: quando l'energia viene utilizzata per il funzionamento di apparati di cura; quando il debito del cliente è inferiore o uguale al deposito cauzionale versato; nei giorni festivi e prefestivi; quando, nel caso di esercenti multiservizio, il cliente sia moroso per una fornitura diversa dall'energia elettrica; quando, scaduti i termini per il pagamento ma non quelli successivamente indicati dall'esercente per evitare la sospensione della fornitura, il cliente abbia pagato ma l'esercente non sia a conoscenza dell'avvenuto pagamento; quando il contratto prevede fattispecie generiche e non dettagliate; quando si verifichino delle contestazioni a seguito di malfunzionamento del contatore e si proceda a effettuare una ricostruzione dei consumi; quando non sia stato sottoscritto il contratto di somministrazione.*

**Ricostruzione consumi:** *in caso di malfunzionamento del contatore l'esercente potrà ricostruire i consumi del cliente partendo dal momento esatto del guasto, se individuabile; viceversa la ricostruzione potrà riguardare solo gli ultimi dodici mesi di consumo del cliente, calcolati dal giorno di accertamento della rottura. Il cliente potrà contestare i risultati della ricostruzione.*

**Rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti:** *in caso di conguagli particolarmente elevati, il cliente può ottenere di pagare il corrispettivo con rate successive, purché il debito superi le 50.000 lire. Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere agli esercenti gli interessi pari al tasso ufficiale di sconto.*

**Deposito cauzionale:** *l'esercente può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di analoga garanzia. La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto, maggiorata degli interessi calcolati secondo il tasso legale. L'esercente non può richiedere alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. Il cliente non può subire un distacco per debiti il cui valore sia uguale o inferiore al deposito versato. I clienti domestici che hanno predisposto il pagamento delle bollette attraverso domiciliazione bancaria o postale, o che pagano con carta di credito, sono esentati dal versamento del deposito.*

**Modalità di reclamo:** *l'esercente deve informare i clienti sulle modalità e procedure di reclamo, rendendo anche disponibile un formulario prestampato per semplificare l'inoltro dei reclami. Tali procedure e modalità devono tenere conto delle esigenze dei clienti disabili e anziani.*

## La trasparenza delle bollette

Gli interventi dell'Autorità per assicurare la trasparenza delle bollette di fatturazione dei consumi di gas ed elettricità hanno riguardato l'adozione della delibera 14 aprile 1999, n. 42, relativa al gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane e l'adozione della delibera 16 marzo 2000, n. 55, alle bollette del servizio di distribuzione e vendita del servizio elettrico.

### Consumi di gas naturale

Con la delibera n.42/99 recante *Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere h) e l), della legge 14 novembre 1995, n. 481/95*, l'Autorità si è proposta un obiettivo di razionalizzazione e semplificazione dell'esistente perseguito attraverso l'imposizione di requisiti minimi, comuni ed inderogabili per tutti gli esercenti, che riguardano sia il contenuto sia la forma della comunicazione.

La delibera prevede che gli esercenti il servizio avessero a disposizione 180 giorni dalla data di pubblicazione della stessa per adeguarvisi. Per motiva-

te esigenze relative all'adeguamento dei sistemi informativi, i soggetti esercenti potevano inoltre richiedere all'Autorità una proroga dei tempi di applicazione non superiore a 90 giorni. La richiesta di proroga doveva essere avanzata entro 120 giorni dalla data di pubblicazione. All'Autorità sono giunte richieste di proroga da parte di 307 esercenti su un totale di circa 800. Alcune di queste richieste hanno riguardato solo parti specifiche della delibera. Con la seconda settimana di febbraio 2000 è scaduto anche l'ultimo termine per l'adeguamento degli esercenti alla nuova bolletta trasparente.

L'intervento consente ai quasi 15 milioni di utenti del servizio gas (gli utenti cosiddetti civili), indipendentemente dalla loro localizzazione e dall'esercente da cui sono riforniti, di ricevere una bolletta semplice, trasparente e completa.

#### Consumi di energia elettrica

Con la delibera n. 55/00 l'Autorità ha esteso l'intervento sulla trasparenza di documenti di fatturazione al servizio elettrico.

La direttiva concernente la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ha l'obiettivo di integrare la normativa generale già in vigore sulla fatturazione e di stabilire criteri di trasparenza aggiuntivi e obbligatori per gli esercenti i servizi di distribuzione e vendita di elettricità, modificando e integrando, là dove presenti, le precedenti delibere del Comitato interministeriale dei prezzi.

La direttiva definisce i requisiti di base che tutti gli esercenti il servizio devono rispettare nella fatturazione ai propri clienti. Sono interessati a questa direttiva tutti i clienti del mercato vincolato con l'esclusione dei soggetti che acquistano energia in alta tensione e di quelli che utilizzano l'energia per scopi di illuminazione pubblica. Tali soggetti sono dotati di una forte capacità di negoziazione contrattuale e presentano caratteristiche di fornitura tali da rendere preferibile modalità di gestione individuali della fatturazione.

L'Autorità con la direttiva richiede ai soggetti esercenti che i contenuti del rapporto di fornitura connessi alla fatturazione dei corrispettivi per l'erogazione del servizio siano chiaramente specificati, mentre non interviene sui contenuti di tale rapporto già regolati con le delibere dell'Autorità del 28 dicembre 1999, n. 200, 201 e 202 nonché con la delibera 29 dicembre 1999, n. 204.

Gli esercenti restano liberi di fornire informazioni aggiuntive rispetto a quelle obbligatoriamente richieste e di scegliere il formato ritenuto più adatto per comunicarle.

Gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità sono stati resi noti ai soggetti esercenti e alle associazioni dei consumatori e degli utenti attraverso il documento di consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita del-*



*l'energia elettrica ai clienti vincolati* diffuso in data 11 novembre 1999. I soggetti che hanno partecipato alla consultazione hanno avanzato, in forma scritta o attraverso l'intervento diretto alle audizioni tenutesi nel dicembre 1999, alcuni suggerimenti alternativi relativi a singoli punti proposti e agli eventuali costi che l'intervento nel suo complesso avrebbe potuto comportare, senza sollevare obiezioni sostanziali sull'impostazione utilizzata o sulla fattibilità dell'intervento.

Una sintesi dell'intervento è esposta di seguito, gli esercenti il servizio dovranno adeguarvisi entro 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera in Gazzetta Ufficiale.

TAV. 6.6 SINTESI DEI REQUISITI MINIMI DI TRASPARENZA DELLE BOLLETTE ELETTRICHE

LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI	
<i>Tipo di fornitura e tariffa applicata</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia di utenza cui appartiene il cliente e opzione tariffaria prescelta (base o speciale)</li> <li>• Potenza contrattualmente impegnata (se prevista)</li> </ul>
<i>Periodo di riferimento della fatturazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultime due letture per la bolletta di conguaglio</li> <li>• Periodo di riferimento per la bolletta di acconto</li> <li>• Data di emissione e di scadenza</li> </ul>
<i>Addebiti relativi alle componenti tariffarie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori unitari della somma dei corrispettivi in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese</li> <li>• Valori complessivi dati dalla somma dei corrispettivi unitari in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese moltiplicati rispettivamente per i consumi, per la potenza impegnata e per il periodo a cui si riferisce la fatturazione</li> </ul>
<i>Rimborsi ed indennizzi automatici</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanno indicati per i clienti titolati a riceverli: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rimborsi dovuti al mancato rispetto del vincolo sui ricavi tariffari (V1)</li> <li>– Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale</li> <li>– Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli nazionali di riferimento di continuità</li> </ul> </li> <li>• Addebiti per oneri generali di sistema</li> </ul>
<i>Addebiti per imposte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imposte devono essere indicate, oltre ai totali, le singole aliquote</li> </ul>
<i>Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessi di mora, spese di sollecito, depositi di garanzia o altre spese vanno distinte dal calcolo dei consumi e delle imposte</li> <li>• Per gli interessi di mora deve essere esplicitato il tasso di interesse e il numero di giorni a cui si applica</li> <li>• Per le prestazioni specifiche di altra natura (interventi per guasto, verifiche gruppi di misura, interventi per spostamento gruppi di misura) può essere richiesto dal cliente un documento di fatturazione separato</li> </ul>
<i>Pagamenti relativi alle bollette precedenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Va evidenziata la presenza di bollette non ancora pagate</li> </ul>
INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AGLI UTENTI	
<i>Informazioni sulle modalità di pagamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazione delle modalità di pagamento della bolletta</li> <li>• Numero di telefono per informazioni sulle fatture e sui pagamenti</li> <li>• Numero di giorni minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e il distacco della fornitura</li> </ul>
<i>Altre informazioni generali ai clienti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di telefono del servizio guasti</li> <li>• Livelli specifici e generali di qualità fissati dall'Autorità (almeno una volta all'anno)</li> <li>• Informazioni su eventuali variazioni delle tariffe</li> <li>• Informazioni sulla ottimalità della opzione tariffaria prescelta rispetto ai profili di consumo del cliente (una volta all'anno)</li> <li>• Indicazione comparativa dei consumi elettrici (almeno una volta all'anno)</li> </ul>
<i>Informazioni a gruppi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuali modalità di comunicazione all'esercente dei pagamenti dopo la data di scadenza (per i clienti morosi)</li> <li>• Procedure e costo della sospensione della fornitura (per i clienti morosi)</li> <li>• Per i clienti che ne hanno titolo devono essere indicati i tempi e le modalità di rateizzazione dei corrispettivi dovuti</li> </ul>

Nella direttiva, particolare attenzione è stata rivolta alle modalità di esposizione della tariffa, al fine di operare una mediazione tra due obiettivi: quello di completezza dell'informazione e quello di semplificazione alla luce della riforma tariffaria recentemente introdotta (cfr. Capitolo 4).

Il prezzo finale che il cliente paga scegliendo un'opzione tariffaria per il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica è la somma di diverse componenti ciascuna a copertura dei relativi costi (trasporto dell'energia sulle reti trasmissione, distribuzione e vendita, nonché acquisto dell'energia). Tali componenti sono espresse in lire/cliente/mese, lire/kW e lire/kWh. A ciascuna tipologia di utenza si applicano, oltre alle componenti costitutive l'opzione tariffaria, altre componenti a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (espresse sia in lire/cliente/mese sia in lire/kWh). Infine, fino al 31 dicembre 2001, ogni opzione tariffaria offerta ai clienti appartenenti alle tipologie di utenza diverse dalle forniture in bassa tensione per usi domestici include le componenti tariffarie (espresse in lire/cliente/mese e in lire/kWh) che costituiscono il fattore di gradualità nella transizione tra il precedente sistema tariffario e quello attuale. L'esposizione in bolletta di tutte queste componenti comporterebbe una lunga lista di voci e di prezzi. Si è quindi adottato un criterio di semplificazione prevedendo che le componenti relative ai costi sostenuti nell'interesse generale e agli oneri generali afferenti al sistema elettrico e alla gradualità debbano essere sommate alle componenti dell'opzione tariffaria corrispondentemente espresse in lire/cliente/mese e in lire/kWh ai sensi della delibera dell'Autorità n. 204/99.

La completezza dell'informazione e la trasparenza vengono inoltre garantite da due misure specifiche. La prima stabilisce che l'esercente debba fornire la disaggregazione completa per singoli corrispettivi dell'opzione tariffaria ogni qual volta il cliente lo richieda. La seconda prevede che almeno una volta all'anno in bolletta vengano esposte in maniera dettagliata tutte le componenti relative ai costi sostenuti nell'interesse generale, agli oneri generali afferenti al sistema elettrico e alla gradualità, con le relative denominazioni e i corrispondenti importi complessivamente versati dal cliente nel periodo di riferimento.

Altre innovazioni sono state introdotte al fine di fornire al cliente elementi di valutazione sul profilo dei propri consumi e sulle opportunità offerte dal nuovo regime tariffario. A questo fine almeno una volta all'anno deve essere riportata in bolletta un'indicazione che consenta al cliente di valutare l'andamento nel tempo dei suoi consumi medi giornalieri. In secondo luogo l'esercente deve indicare in bolletta, al termine di ciascun anno, se l'opzione tariffaria scelta dal cliente è quella che gli consente di risparmiare di più, dato il suo profilo di consumo.

## Istruttoria formale e diffida all'Enel S.p.A. in merito alla campagna promozionale per il passaggio a contratti di potenza impegnata di 4,5 kW per gli utenti domestici

Nel mese di febbraio 2000 l'Enel Distribuzione S.p.A. ha annunciato l'avvio di una campagna promozionale per l'offerta, per un determinato periodo di tempo e/o abbuoni dei contributi di allacciamento a beneficio di utenti domestici titolari di forniture con potenza impegnata pari a 1,5 kW o 3 kW richiedenti il passaggio a 4,5 kW, o di nuovi utenti che, al momento dell'attivazione della fornitura, avessero richiesto una potenza contrattualmente impegnata pari a 4,5 kW.

La campagna promozionale annunciata dall'Enel S.p.A. non rispondendo ai criteri di trasparenza stabiliti dall'Autorità e avrebbe potuto comportare ingiustificate situazioni di discriminazione tra i clienti domestici.

Il 2 marzo 2000 l'Autorità, ha pertanto diffuso un comunicato stampa attraverso il quale ha chiarito che, in base alla vigente normativa, promozioni del passaggio al contratto da 4,5 kW possono essere realizzate solo mediante la definizione, ai sensi della delibera dell'Autorità n. 204/99, di opzioni tariffarie sottoposte all'approvazione dell'Autorità stessa, previa definizione del Codice di condotta commerciale previsto dalla medesima delibera e non mediante sconti sui contributi di allacciamento.

In data 29 marzo 2000, con la delibera n. 68, l'Autorità ha diffidato l'Enel S.p.A. dal proseguire nell'iniziativa promozionale.

Con una *Lettera aperta ai clienti* diffusa il 7 aprile 2000 tramite spazi acquisiti su quotidiani nazionali e locali l'Enel Distribuzione S.p.A. ha comunicato che, per effetto della diffida adottata dall'Autorità con delibera n. 68/00, avrebbe richiesto il pagamento del corrispettivo di allacciamento agli utenti interessati al passaggio al contratto a 4,5 kW.

Con delibera 19 aprile 2000, n. 76, l'Autorità ha ordinato all'Enel Distribuzione S.p.A. di pubblicare un comunicato ai clienti con le stesse modalità e rilievo dati alla *Lettera aperta ai clienti* al fine di precisare che il contributo di allacciamento è dovuto per effetto delle norme vigenti e che eventuali sconti possono invece essere applicati sulle tariffe e di chiarire i costi associati al passaggio al nuovo contratto per le diverse classi di utenza sulla base dei consumi medi annuali.