

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

INTRODUZIONE

Nel corso del 2000 l'Autorità ha proseguito nella definizione di un nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio elettrico e gas. La nuova regolazione comporta un notevole sviluppo rispetto a quella precedente, basata sulla Carta dei servizi. Si è infatti passati da standard autodefiniti dagli esercenti a livelli di qualità definiti dall'Autorità e validi per tutti gli esercenti. Le procedure di rimborso su richiesta degli utenti interessati sono state, inoltre, sostituite da indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti. Infine, con riferimento alla continuità del servizio, è stato introdotto un meccanismo di regolazione completamente nuovo che fornisce stimoli economici al suo miglioramento attraverso il collegamento tra la qualità e la tariffa.

Per quanto riguarda il gas, con la [delibera 2 marzo 2000, n. 47](#) l'Autorità ha emanato la direttiva concernente la *Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas* entrata in vigore il 1° gennaio 2001. I nuovi standard nazionali di qualità commerciale sono uniformi su tutto il territorio e obbligatori per tutti gli esercenti con oltre 5.000 clienti. Anche con riferimento al pronto intervento, gli obblighi previsti dalla delibera n. 47/00 si applicano a tutti gli esercenti anche se aventi meno di 5.000 clienti.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti è invece contenuta nella [delibera 28 dicembre 2000 n. 236](#). La delibera è finalizzata alla salvaguardia della sicurezza fisica delle persone e delle cose, alla riduzione dei divari esistenti tra i diversi distributori operanti nel paese, nonché alla tutela dei clienti e dell'ambiente attraverso il contenimento delle dispersioni di gas metano in atmosfera.

Le norme sulla sicurezza e sulla continuità del servizio di distribuzione del gas riguardano gli impianti a monte del contatore e definiscono indicatori di qualità tecnica per le attività rilevanti ai fini della sicurezza e della continuità della distribuzione.

Per quanto riguarda il settore elettrico, con la [delibera 3 agosto 2000, n. 143](#), recante modificazioni e integrazioni delle delibere n. 128/99 e n. 202/99, e con la [delibera 3 agosto 2000, n. 144](#), recante la determinazione dei livelli effettivi base e dei livelli tendenziali di continuità del servizio per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo 2000-2003, l'Autorità ha definito gli standard per ridurre le interruzioni del servizio elettrico. Gli standard valgono per le principali imprese distributrici, interessando nel complesso circa 30 milioni di utenti. Gli standard di continuità del servizio determinati

dall'Autorità fissano il percorso di miglioramento obbligatorio che ogni impresa distributrice deve rispettare negli anni dal 2000 al 2003. Sono previsti incentivi per gli esercenti che riusciranno a migliorare più di quanto stabilito e sanzioni in caso di inadempienza.

Nell'ambito dell'attività di controllo l'Autorità ha, inoltre, emanato la delibera 13 dicembre 2000, n. 225 (di seguito: delibera n. 225/00) con la quale ha avviato un'istruttoria formale nei confronti della società Enel distribuzione in merito alla comunicazione dei dati di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica relativi alle regioni Calabria, Campania e Sicilia per gli anni 1998 e 1999 rivelatisi non veritieri. Con successiva [delibera 3 maggio 2001, n. 99](#) l'Autorità ha comminato una sanzione pecuniaria all'Enel a motivo di tali comunicazioni.

La valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni inviati da associazioni dei consumatori, dagli utenti e da altri soggetti interessati costituisce un'attività di primaria importanza per l'Autorità. Oltre a interventi di rettifica e di natura interpretativa, l'attività di valutazione ha infatti permesso all'Autorità di raccogliere informazioni e contributi preziosi sullo stato dei servizi, ponendola in grado di adeguare il proprio operato alle reali esigenze del paese.

REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel corso del 2000, l'attività svolta dall'Autorità sulla qualità del servizio ha seguito tre direzioni principali:

- è stata completata la definizione della nuova disciplina di misurazione e regolazione della qualità commerciale per il servizio elettrico e il gas. Dal 1° luglio 2000, sono diventati efficaci i nuovi standard specifici nazionali di qualità del servizio elettrico e il nuovo sistema di indennizzi automatici agli utenti da parte degli esercenti nel caso di mancato rispetto degli standard stessi per cause imputabili agli esercenti. Dal 1° gennaio 2001, sono entrati in vigore sia gli standard generali per il servizio elettrico sia tutti gli standard di qualità commerciale per il servizio gas (vedi oltre in questo paragrafo);
- per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, è stata data attuazione alla nuova disciplina di regolazione relativa ai livelli generali di continuità per le interruzioni senza preavviso lunghe, anche tramite l'effettuazione di controlli sugli esercenti e la conduzione di istruttorie formali per l'irrogazione di sanzioni nel caso di dati di continuità non veritieri (vedi il paragrafo seguente);
- per il servizio di distribuzione del gas, è stata definita, dopo ampia consultazione, la disciplina di regolazione relativa alla sicurezza e continuità del

servizio gas (vedi il paragrafo: *La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas*).

La nuova regolazione della qualità commerciale

La “qualità commerciale” si riferisce alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti (per esempio: preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposte a reclami e richieste scritte di informazioni), alla puntualità degli appuntamenti con gli utenti, alle caratteristiche di frequenza di lettura dei consumi degli utenti e di adeguatezza delle modalità di fatturazione.

Prima dell'introduzione della nuova regolazione, la qualità commerciale era disciplinata da norme che trovano origine nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici. Le norme sono state integrate e modificate dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, con il quale è stato emanato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, e dall'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286. Quest'ultimo articolo, fatte salve le funzioni e i compiti dell'Autorità, rimanda la ridefinizione complessiva della materia alle direttive dell'Autorità stessa, mentre nelle more mantiene provvisoriamente in vigore lo schema generale di riferimento.

Il meccanismo delle Carte dei servizi, com'è definito dalla normativa sopra citata non fornisce, tuttavia, sufficienti garanzie dei diritti degli utenti. Per prima cosa, vengono lasciati agli esercenti ampi margini di discrezionalità nella definizione degli standard di qualità. Il risultato finale è che gli stessi standard sono spesso “prudenziali”, non vengono sistematicamente aggiornati e risultano essere disomogenei e differenziati su base locale senza che queste differenze siano sempre riconducibili a oggettive condizioni territoriali. Inoltre, viene lasciata agli esercenti la possibilità di determinare autonomamente le modalità procedurali e l'entità dei rimborsi in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici. Conseguentemente, quasi tutti gli esercenti hanno scelto una procedura del rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio, meccanismo quest'ultimo di assai minor efficacia rispetto a quello del rimborso automatico. Da ultimo, la metodologia seguita e gli strumenti utilizzati dagli esercenti nella raccolta dei dati relativi al rispetto della Carta dei servizi presentano caratteristiche diseguali e diversi gradi di completezza.

Per ovviare a tali limiti, l'Autorità ha definito un nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio.

Nel corso dell'anno 2000 l'Autorità ha completato, anche per il settore gas, la definizione della nuova regolazione della qualità commerciale introdotta per il settore elettrico con la [delibera 28 dicembre 1999, n. 201](#). Con la [delibera 3 marzo 2000, n. 47](#), l'Autorità ha definito gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di distribuzione e vendita del gas a mezzo di reti urbane.

La regolazione della qualità commerciale avviene attraverso la definizione di standard specifici e generali di qualità. Scopo della regolazione è quello di definire standard nazionali, minimi e obbligatori per tutti, tesi alla tutela degli utenti da un lato e, dall'altro, al miglioramento medio complessivo del sistema.

Standard specifici e standard generali

Gli standard di qualità si suddividono in standard specifici e standard generali.

*Gli **standard specifici di qualità** si riferiscono alle singole prestazioni da garantire al cliente; essi rappresentano il tempo massimo entro cui deve essere garantita ogni singola prestazione. Per esempio: tempo massimo di attivazione: cinque giorni lavorativi.*

*Gli **standard generali di qualità** si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ai clienti; diversamente dagli standard specifici, indicano qual è la percentuale minima di utenti a cui deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo. Per esempio; almeno 90% di risposte a reclami scritti o richieste di informazioni scritte entro venti giorni lavorativi.*

Il nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio comporta un notevole passo in avanti rispetto alla precedente regolazione della Carta dei servizi in quanto:

- sono stati definiti dall'Autorità, dopo ampia consultazione con i soggetti interessati, standard di qualità nazionali, validi per tutti gli esercenti con più di 5000 utenti¹, superando il regime precedente degli standard autodefiniti dagli esercenti, generalmente senza consultazione e differenziati localmente;
- sono stati introdotti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti, superando il regime precedente, basato su procedure di rimborso su richiesta degli utenti interessati, che si è dimostrato inefficace;
- sono state uniformate le modalità di registrazione dei tempi di effettuazione delle prestazioni, superando la precedente difformità nelle misurazioni tra un'azienda e l'altra.

I nuovi standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità costituiscono la base minima che ogni esercente deve assicurare ai propri clienti del mercato vincolato. Gli esercenti hanno la facoltà di definire propri standard, solo se migliorativi (o ulteriori) rispetto a quelli definiti dall'Autorità.

I nuovi standard definiti dall'Autorità, avvicinandosi ai casi di eccellenza presenti nel settore, superano dunque, nello stesso tempo, gli standard di qualità fino a oggi autonomamente definiti dagli esercenti dei servizi nelle proprie Carte dei servizi, e le notevoli diversità di trattamento degli utenti nelle differenti zone del paese che queste comportavano. La [Tav. 6.1](#) indica i valori precedentemente in vigore nelle Carte dei servizi dei principali esercenti il servizio elettrico a confronto con i valori definiti dall'Autorità.

¹ Per il servizio gas, con riferimento al pronto intervento, gli obblighi previsti dalla delibera n. 47/00 si applicano a tutti gli esercenti anche se aventi meno di 5.000 clienti.

TAV. 6.1 **CONFRONTO TRA GLI STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI DI ENERGIA ELETTRICA NELLE CARTE DEI SERVIZI E LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ DEFINITI DALL'AUTORITÀ PER GLI UTENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE**

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ	STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI NELLE PROPRIE CARTE DEI SERVIZI (Giorni di calendario ^(A))						LIVELLI SPECIFICI DEFINITI DALL'AUTORITÀ (Giorni lavorativi) ^(B)
	ENEL (1999)	ACEA ROMA	AEM MILANO	AEM TORINO	ACEGAS TRIESTE	ASM BRESCIA	
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SEMPLICI	25-55	23	30	12	30	25	15
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI	50-80	ND	14	12	30	20	15
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	10-20	5	7	12	10	10	5
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE SU RICHIESTA DELL'UTENTE	12-15	10	7	12	10	10	5
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	1	1	1	1	1	1	1

(A) Esclusi gli standard di qualità relativi al tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, espressi in giorni lavorativi.

(B) Escluso il livello di qualità relativo al tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, espresso in giorni feriali.

È stato previsto che l'introduzione degli standard nazionali di qualità commerciale avvenga con la necessaria gradualità:

- dal 1° luglio 2000 sono entrati in vigore gli standard specifici di qualità commerciale del servizio elettrico;
- dal 1° gennaio 2001 sono entrati in vigore gli standard specifici di qualità commerciale del servizio gas e gli standard generali di qualità per entrambi i servizi.

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, l'impresa esercente deve pagare un rimborso automatico agli utenti interessati.

L'entità degli indennizzi è di 50.000 lire per gli utenti domestici e piccoli consumatori di gas, di 100.000 lire per gli utenti non domestici del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e per gli utenti del servizio gas con consumi intermedi, di 200.000 lire per gli utenti del servizio elettrico alimentati in media tensione e per i grandi utenti del servizio gas.

L'automaticità di tali rimborsi supera in efficacia i meccanismi di rimborso su richiesta degli utenti previsti nelle Carte dei servizi, che hanno dimostrato di non funzionare.

Rimborsi automatici agli utenti del servizio elettrico: Il semestre 2000

Dal 1° luglio 2000 sono in vigore 5 standard specifici di qualità commerciale del servizio elettrico, soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause imputabili agli esercenti. Sulla base dei dati inviati dagli esercenti all'Autorità entro il 31 marzo 2001, è possibile fornire un primo quadro degli effetti dell'introduzione dei nuovi standard specifici soggetti a indennizzi automatici.

I rimborsi automatici ai clienti interessati sono previsti nei casi in cui non siano rispettati gli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili all'esercente e non per cause dovute a forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi) o a responsabilità di terzi o al cliente stesso (quali la mancata presenza del cliente a un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente).

L'entità dei rimborsi è definita dall'Autorità, ed è maggiore per le tipologie di utenti che hanno maggiori costi di uso dell'energia e della rete. I rimborsi automatici devono essere corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente. L'esercente che non riesce a rispettare questo termine deve pagare un rimborso di entità doppia o quintupla, in ragione del ritardo di pagamento (Tav. 6.2).

La corresponsione del rimborso automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito; a tale proposito è stata prevista un'apposita comunicazione nella bolletta di accredito del rimborso.

In base ai dati forniti all'Autorità dagli esercenti relativamente al II semestre 2000, è possibile altresì fornire un primo quadro degli effetti dell'attuazione della nuova regolazione della qualità commerciale nel settore elettrico. I dati definitivi saranno pubblicati dall'Autorità nel Rapporto annuale sulla qualità del servizio; sono in corso verifiche e controlli tecnici sui dati forniti dagli esercenti. Nel corso del II semestre del 2000 sono stati corrisposti ai clienti complessivamente 4.771 rimborsi, di cui 2.599 da parte dell'Enel e 2.172 da parte di altre imprese distributrici (tra queste, Acea Roma ha corrisposto 1.996 rimborsi) (Tav. 6.3). I rimborsi dovuti per i casi di mancato rispetto degli standard specifici avvenuti nell'ultima parte del semestre saranno corrisposti nei primi mesi del 2001 e non sono computati nelle tabelle indicate.

Nel 1999, con il precedente regime dei rimborsi, sono stati riconosciuti dalle imprese distributrici solo 22 rimborsi (2 da parte di Enel), a fronte di oltre 8.000 casi di mancato rispetto degli standard definiti dalle imprese distributrici nelle proprie Carte dei servizi. Fino a tutto il 1999, infatti, i rimborsi venivano riconosciuti solo su richiesta degli utenti interessati e, inoltre, non riguardavano gli utenti alimentati in media tensione (cfr. Tav. 2.22).

L'analisi regionale dei rimborsi accreditati da Enel mostra una maggiore concentrazione nelle regioni Sicilia e Lazio.

TAV. 6.2 RIMBORSI PREVISTI DALLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ N. 201/99

Lire

VALORE DEL RIMBORSO	CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA PER USI DOMESTICI	CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA PER USI NON DOMESTICI	CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA
DA ACCREDITARE AL CLIENTE ENTRO 90 GIORNI	50.000	100.000	200.000
SE ACCREDITATO OLTRE 90 GIORNI MA ENTRO 180 GIORNI	100.000	200.000	400.000
SE ACCREDITATO OLTRE 180 GIORNI	250.000	500.000	1.000.000

TAV. 6.3 RIMBORSI CORRISPOSTI AI CLIENTI NEL II SEMESTRE 2000 PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

Il semestre 2000

	NUMERO DI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI	AMMONTARE DEI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI (Milioni di lire)
ENEL	2.599	233
ALTRE IMPRESE DISTRIBUTTRICI (> 5.000 utenti BT)	2.172	193
TOTALE	4.771	426

TAV. 6.4 **DISTRIBUZIONE PER REGIONE DEI RIMBORSI (SOLO GRUPPO ENEL)**

Il semestre 2000

	NUMERO DI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI	AMMONTARE DEI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI (Milioni di lire)
PIEMONTE	79	5,6
VAL D'AOSTA	6	0,4
LOMBARDIA	4	0,3
TRENTINO ALTO ADIGE	9	0,8
VENETO	37	3,0
FRIULI VENEZIA GIULIA	28	2,2
LIGURIA	122	10,4
EMILIA ROMAGNA	39	2,5
TOSCANA	44	3,2
UMBRIA	46	12,0
MARCHE	48	8,7
LAZIO	516	41,4
ABRUZZO	43	3,4
MOLISE	1	0,1
CAMPANIA	216	22,3
PUGLIA	48	3,8
BASILICATA	15	1,3
CALABRIA	174	11,2
SICILIA	922	86,4
SARDEGNA	202	14,2
TOTALE ENEL	2.599	232,8

Le direttive sulla qualità commerciale dedicano un'attenzione particolare all'informazione che gli esercenti devono assicurare all'utente sugli standard specifici e generali di qualità commerciale:

- una volta all'anno, tutti gli utenti devono ricevere informazioni sugli standard di qualità garantiti e sui risultati effettivamente raggiunti dall'impresa esercente nel corso dell'anno;
- l'impresa esercente deve informare ogni utente, che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard specifici, del tempo massimo e del rimborso previsti;
- l'Autorità pubblica annualmente, nell'ambito della propria indagine sulla qualità del servizio sia nel settore elettrico sia in quello del gas, i tempi medi di effettuazione delle prestazioni, come dichiarato dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, per le diverse cause).

L'attuazione della nuova regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato due provvedimenti sulla 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 senza preavviso lunghe del servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

Entrambi i provvedimenti hanno dispiegato i propri effetti a partire dall'anno 2000. Nel corso del 2000 sono stati quindi assunti alcuni provvedimenti attuativi della nuova regolazione della continuità del servizio elettrico. In particolare:

- la [delibera 3 agosto 2000, n. 143](#), recante modificazioni e integrazioni delle deliberazioni dell'Autorità n. 128/99 e n. 202/99, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 199 del 26 agosto 2000;
- la [delibera 3 agosto 2000, n. 144](#), recante la determinazione dei livelli effettivi base e dei livelli tendenziali di continuità del servizio per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo 2000-2003.

In particolare, con la delibera n. 144/00, per dare attuazione alla nuova regolazione della continuità del servizio elettrico, l'Autorità ha definito gli standard per ridurre le interruzioni del servizio elettrico. Gli standard valgono

per le principali imprese distributrici per un totale di circa 30 milioni di utenti in bassa tensione (famiglie, artigianato, commercio, piccole imprese) e 100.000 utenti in media tensione (medie e grandi imprese industriali e di servizi). Gli standard di continuità del servizio determinati dall'Autorità fissano il percorso di miglioramento obbligatorio che ogni impresa distributtrice deve rispettare negli anni dal 2000 al 2003. Il miglioramento medio nel periodo è pari al 34% a livello complessivo, ma è differenziato in modo da ottenere recuperi più veloci dove la continuità del servizio è attualmente peggiore. La regolazione della continuità adottata per il periodo 2000-2003 stimolerà le imprese distributtrici a investire nel miglioramento della continuità, soprattutto nelle zone del paese in cui i livelli di continuità sono meno soddisfacenti. Gli utenti del servizio elettrico dovrebbero beneficiare, nel corso dei prossimi quattro anni, di un miglioramento sostanziale dei valori medi di continuità del servizio.

Il rispetto degli obblighi di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato dalle imprese distributtrici a fronte della tariffa unica nazionale esistente.

Le imprese distributtrici che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso di miglioramento tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i maggiori costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo nazionale, alimentato dalle penalità e da una piccola parte della tariffa, consente di pagare alle imprese distributtrici il recupero dei maggiori costi sostenuti.

Gli esercenti che non riusciranno a rispettare in ciascun ambito territoriale gli obiettivi annui di miglioramento dovranno versare delle penalità proporzionali alla differenza tra il livello effettivo e lo standard. Per gli esercenti che riusciranno a ottenere miglioramenti superiori agli obiettivi prefissati sono previsti riconoscimenti di costi. Il provvedimento dell'Autorità tende a far convergere tutti gli ambiti dello stesso tipo verso lo stesso livello di continuità del servizio, anche se le differenze iniziali sono molto pronunciate.

L'approvazione della delibera n. 144/00 è stata preceduta da una campagna di controlli tecnici a campione presso gli esercenti, per verificare l'accuratezza e la precisione dei dati di continuità relativi agli anni 1998 e 1999, sulla base dei quali l'Autorità ha definito i livelli effettivi base e i livelli tendenziali di continuità per gli anni 2000-2003.

Indici di accuratezza e precisione della registrazione delle interruzioni

Al fine di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 2.4, della delibera n. 202/99, la validità dei dati forniti dagli esercenti, sono stati effettuati a campione controlli tecnici presso i principali esercenti. L'Autorità ha allo scopo sviluppato due indici per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici:

- un indice di **accuratezza**, che ha l'obiettivo di dare una stima della completezza e della correttezza delle registrazioni effettuate dagli esercenti relative alle interruzioni originate sulla rete MT. L'indice di accuratezza è costruito classificando le interruzioni in relazione agli errori riscontrabili nelle registrazioni e assegnando un peso differenziato in relazione alla gravità di tali errori. Il peso maggiore è assegnato alla mancata registrazione di un'interruzione. Il peso minore è assegnato alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, pari a 1 minuto nell'istante di inizio, nonché alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, compreso fra 1 e 10 minuti nell'istante di fine. Pesi intermedi vengono assegnati ad altre tipologie di registrazioni incomplete o inesatte. Nel caso in cui nella registrazione di una stessa interruzione sia stato riscontrato più di un tipo di incompletezza o inesattezza, la registrazione viene classificata in base al tipo di incompletezza o inesattezza più grave. L'indice di accuratezza può assumere al massimo il valore 100%, che esprime la massima accuratezza.
- un indice di **precisione**, che ha l'obiettivo di dare una stima della approssimazione complessiva del valore dell'indicatore di riferimento fornito dall'esercente all'Autorità in relazione alle registrazioni effettuate dallo stesso esercente. Dal momento che, ai fini dell'approssimazione complessiva, gli errori di registrazione possono compensarsi, l'indice di precisione tiene conto con segno algebrico diverso degli errori in difetto e degli errori in eccesso. L'indice di precisione è calcolato solo sulle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulla rete MT registrate dall'esercente, confrontando la durata complessiva di interruzione del campione di interruzioni esaminato correttamente calcolata con quella calcolata dall'esercente. Un indice di precisione pari a 0% esprime la massima precisione.

Tenendo conto che le interruzioni non registrate non concorrono al calcolo dell'indice di precisione, mentre concorrono al calcolo dell'indice di accuratezza, è necessario considerare congiuntamente i due indici. L'Autorità ha ritenuto che i dati di continuità del servizio, forniti dagli esercenti ai sensi dell'art. 2, comma 2.3, della delibera n. 202/99, relativi agli anni 1998 e 1999 e suddivisi per ambito territoriale, non siano validi agli effetti indicati dall'art. 2, comma 2.4, della delibera n. 202/99, qualora in esito ai controlli tecnici effettuati sulle modalità di registrazione delle interruzioni non risultino livelli elevati di accuratezza e di precisione e, in particolare, se anche una sola delle seguenti condizioni non è soddisfatta:

1. indice di accuratezza maggiore di 90%;
2. indice di precisione compreso tra -3% e +3%.

Attività di vigilanza

Con la delibera 13 dicembre 2000, n. 225, l'Autorità ha avviato un'istruttoria formale nei confronti della società Enel Distribuzione S.p.A., ai fini dell'adozione di un provvedimento ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, per avere fornito alla medesima Autorità informazioni non veritiere in merito ai valori degli indicatori di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica previsti dall'art. 2, comma 2.3, della delibera n. 202/99 relativi alle regioni Calabria, Campania e Sicilia per gli anni 1998 e 1999.

L'istruttoria formale si è svolta nei primi mesi dell'anno 2001, secondo le modalità previste dall'art. 4 della delibera 30 maggio 1997, n. 61. La società Enel Distribuzione ha presentato una memoria difensiva e ha richiesto un'audizione con l'Autorità, che si è tenuta in Milano il giorno 12 febbraio 2001. A conclusione dell'istruttoria, l'Autorità ha irrogato a Enel Distribuzione una sanzione amministrativa pecuniaria di 90 miliardi di lire (delibera 3 maggio 2001, n. 99), e ha avviato un'ulteriore istruttoria per ridefinire i livelli tendenziali di continuità per gli ambiti territoriali delle tre regioni interessate ([delibera 3 maggio 2001, n. 100](#)). Quest'ulteriore istruttoria formale si è resa necessaria in quanto i dati non veritieri erano già stati utilizzati dall'Autorità per l'adozione della delibera 3 agosto 2000, n. 144, che dovrà essere quindi parzialmente revocata. L'Autorità ha presentato uno schema di provvedimento con il quale gli ambiti territoriali delle tre regioni interessate saranno definiti in modo da raggiungere, al 2004, gli stessi risultati di riduzione delle interruzioni previsti inizialmente.

La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas

Alla fine del 2000 l'Autorità ha emanato la [delibera 28 dicembre 2000, n. 236](#), con la quale ha definito la regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas.

La sicurezza del servizio consiste nella salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; la sicurezza del servizio dipende dall'odorizzazione² del gas, dalla riduzione delle fughe di gas, attraverso sia l'ispezione della rete di distribuzione sia la protezione catodica³ delle reti in acciaio, e da un servizio di pronto intervento in grado di intervenire tempestivamente in caso di chiamata.

La continuità del servizio di distribuzione del gas consiste nella mancanza di interruzioni nell'erogazione della fornitura ai clienti. Il gas dovrebbe essere fornito con continuità ai clienti, in quanto le interruzioni del servizio possono esporre i clienti a rischi per la sicurezza all'atto della riattivazione dell'erogazione del gas nonché provocare loro danni e disagi. Tuttavia, per motivi tecnici, non è possibile raggiungere l'assenza assoluta di interruzioni.

Il provvedimento emanato dall'Autorità si è posto, quindi, i seguenti scopi:

- con riferimenti alla sicurezza, da una parte salvaguardare la sicurezza fisica delle persone e delle cose e, dall'altra, tutelare l'ambiente attraverso la riduzione del gas metano immesso in atmosfera;
- con riferimenti alla continuità, tutelare i clienti con il miglioramento della continuità del servizio riducendo il numero e la durata delle interruzioni;
- in generale, ridurre i divari esistenti tra i diversi distributori operanti nel paese, senza far peggiorare le situazioni in cui già oggi si registrano i migliori livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Il provvedimento ha introdotto un sistema di obblighi e di controlli per la regolazione della sicurezza e della continuità del servizio, fissando per il periodo 2002-2003 i livelli nazionali base e di riferimento per ciascuno degli indicatori di sicurezza e di continuità. In [Tav. 6.5](#) e in [Tav. 6.6](#) sono riportati i livelli nazionali base e di riferimento rispettivamente per la sicurezza e per la continuità del servizio.

2 Per odorizzazione del gas si intende l'introduzione nel gas distribuito, di per sé privo di odore, di una sostanza chiamata odorizzante che conferisce al gas il caratteristico odore agliaceo; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas prima che esso raggiunga percentuali pericolose in grado di provocare esplosioni.

3 L'utilizzo della protezione catodica sulle tubazioni in acciaio riduce il fenomeno della corrosione delle tubazioni stesse per correnti vaganti nei terreni e, di conseguenza, il danneggiamento delle tubazioni con possibile innesco di fughe di gas.

TAV. 6.5 LIVELLI BASE E LIVELLI DI RIFERIMENTO RELATIVI A INDICATORI DI SICUREZZA

INDICATORE DI SICUREZZA	LIVELLO BASE	LIVELLO DI RIFERIMENTO
PERCENTUALE ANNUA DI RETE IN ALTA E IN MEDIA PRESSIONE SOTTOPOSTA A ISPEZIONE	30%	90%
PERCENTUALE ANNUA DI RETE IN BASSA PRESSIONE SOTTOPOSTA A ISPEZIONE	20%	70%
NUMERO ANNUO DI DISPERSIONI LOCALIZZATE PER CHILOMETRO DI RETE ISPEZIONATA	0,8	0,1
NUMERO ANNUO DI DISPERSIONI LOCALIZZATE SU SEGNALAZIONE DI TERZI PER CHILOMETRO DI RETE	0,8	0,1
NUMERO ANNUO CONVENZIONALE DI MISURE DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE DEL GAS PER 1000 CLIENTI FINALI	calcolato in base al numero di utenti serviti e alla lunghezza totale della rete	0,5

TAV. 6.6 LIVELLI BASE E LIVELLI DI RIFERIMENTO RELATIVI A INDICATORI DI CONTINUITÀ

INDICATORE DI CONTINUITÀ	LIVELLO BASE %	LIVELLO DI RIFERIMENTO %
NUMERO DI CLIENTI FINALI CON TEMPO DI PREAVVISO NON INFERIORE A 3 GIORNI LAVORATIVI PER INTERRUZIONI CON PREAVVISO	70	95
NUMERO DI CLIENTI FINALI CON DURATA EFFETTIVA DELL'INTERRUZIONE LUNGA CON PREAVVISO NON SUPERIORE ALLE 4 ORE	70	90

Per regolare con sufficiente precisione la sicurezza e la continuità del servizio, l'Autorità ha scelto il singolo impianto di distribuzione⁴ come ambito territoriale per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Per ciascun ambito territoriale e per ciascuno degli indicatori riportati in [Tav. 6.5](#) e in [Tav. 6.6](#) l'Autorità calcolerà a partire dai dati comunicati dai distributori il livello effettivo di indicatore della sicurezza e della continuità (per esempio, il livello effettivo di rete in bassa pressione ispezionata per un dato impianto di distribuzione). A ogni indicatore verrà assegnato un punteggio variabile tra il valore zero, per un livello effettivo minore o uguale al livello nazionale base, e il valore pari a 100 per un livello effettivo maggiore o uguale al livello di riferimento.

La pubblicazione comparativa dei livelli effettivi e dei punteggi di indicatore per ogni impianto di distribuzione e per ogni distributore stimolerà i distributori al miglioramento dei propri livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas introduce l'obbligo per ogni distributore di definire procedure operative per la gestione di emergenze (fuori servizio di cabine di alimentazione della rete, di interi tratti di rete di media o di bassa pressione, ecc.) e di incidenti derivanti dall'uso del gas distribuito. Il distributore è tenuto a comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (Cig) ogni emergenza o incidente che lo abbia coinvolto.

L'applicazione della regolazione della sicurezza e della continuità sarà graduale e precisamente:

- per tutte le imprese di distribuzione a partire dal 2001 decorrono gli obblighi di effettuazione del pronto intervento anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente;
- dal 1° gennaio 2002 ogni impresa distributrice con più di 5.000 utenti (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 utenti allacciati) è tenuta a predisporre e a mantenere costantemente aggiornato un registro nel quale riportare i dati riguardanti la sicurezza e la continuità;

⁴ L'impianto di distribuzione è una rete di gasdotti locali tra di loro collegati, per mezzo dei quali viene distribuito il gas; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli allacciamenti fino ai punti di consegna o di vendita e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione può essere gestito da uno o più esercenti.

- per ogni impresa distributrice con più di 5.000 utenti (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 utenti allacciati):
 - decorre l'obbligo di dotarsi di planimetria aggiornata entro il 1° luglio 2001, termine prorogato al 1° gennaio 2002 se la cartografia viene predisposta su supporto informatico;
 - decorre il rispetto della regolazione della sicurezza e della continuità a partire dal 1° gennaio 2002.

Entro il 31 dicembre 2003, l'Autorità effettuerà una verifica sulla base dei dati comunicati dai distributori in attuazione della regolazione della sicurezza e della continuità. In base a tale verifica, l'Autorità potrà estendere l'applicazione della regolazione anche ai distributori che in sede di prima attuazione sono stati esonerati, individuare ulteriori indicatori di sicurezza e di continuità del servizio, modificare gli obblighi di servizio o introdurne di nuovi

LA TUTELA DEL RAPPORTO DI UTENZA

Condizioni contrattuali di fornitura del servizio elettrico: effetti della nuova regolazione

Dal 1° luglio 2000 è pienamente in vigore la [delibera 28 dicembre 1999, n.200](#), che fissa condizioni contrattuali minime garantite per tutti i clienti vincolati del mercato elettrico.

La completa entrata in vigore della direttiva ha comportato l'unificazione delle principali clausole contenute nei contratti di somministrazione in forza di quanto previsto dall'art. 1339 del codice civile e ha determinato un clima più certo nei rapporti fra clienti ed esercenti. Alcuni aspetti del rapporto contrattuale sono stati infatti meglio delineati e riequilibrati a favore del cliente, altri sono passati da mere prassi aziendali autodefinite dagli esercenti a regole il cui mancato rispetto comporta per l'esercente stesso la possibilità di incorrere in un procedimento sanzionatorio.

Va rilevato che il comportamento dell'operatore dominante è stato generalmente poco innovativo, mai avvalendosi della possibilità di offrire al cliente servizi alternativi pur prefigurati nella direttiva. Gli altri operatori hanno dimostrato invece più attenzione al cliente e non si sono sistematicamente adeguati al solo rispetto delle regole minime.

Fra le novità introdotte si ricordano le procedure e i vincoli per regolamentare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura e, in particolare, la necessità di informare il cliente prima di procedere al distacco; l'impossibilità di distaccare nei giorni festivi e prefestivi o di distac-

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 ai 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 venga utilizzata per il funzionamento di apparati di cura; quando il debito del cliente sia 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 preveda fattispecie generiche e non dettagliate; quando si verificano 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.*

care per un debito inferiore o uguale al valore del deposito cauzionale; l'eliminazione dell'anticipo sulla fornitura e l'introduzione di un obbligo in capo all'esercente, che decida di richiederlo, di remunerare il deposito cauzionale; procedure certe per la ricostruzione dei consumi in caso di accertato malfunzionamento del gruppo di misura; la possibilità per il cliente di ottenere la rateizzazione di fatture di conguaglio particolarmente onerose.

Nel tentativo di diffondere la conoscenza dei nuovi diritti dei consumatori elettrici l'Autorità ha provveduto a mettere a punto una scheda informativa con i contenuti della delibera n. 200/99, che è stata pubblicata sul sito Internet dell'Autorità e diffusa alle associazioni dei consumatori.

Condizioni contrattuali di fornitura del servizio gas

Analogamente a quanto già disposto per il servizio elettrico e illustrato nel paragrafo precedente, l'Autorità ha ritenuto di redigere un [documento di consultazione](#) che reca il titolo *Condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali*, approvato il 6 dicembre 2000. Il documento contiene la proposta di una direttiva volta a definire condizioni contrattuali minime e inderogabili che tutti gli esercenti il servizio di vendita devono garantire ai clienti del mercato vincolato e che gli stessi esercenti devono proporre ai clienti del mercato libero.

Altre condizioni contrattuali potranno essere regolate dall'Autorità anche nel corso del periodo di regolazione tariffaria.

Il settore del gas naturale sta attraversando un processo di profonda trasformazione, che interessa non solo i soggetti esercenti, ma anche i clienti finali.

Come è noto, il dlgs n. 164/00, liberalizzando il mercato del gas naturale, stabilisce che dal 1° gennaio 2003 sono idonei tutti i clienti finali del servizio gas, mentre i clienti il cui consumo sia superiore a duecentomila metri cubi di gas all'anno sono già riconosciuti idonei dalla data di entrata in vigore dello stesso decreto. Il decreto prevede altresì che, a decorrere dal 1° gennaio 2002, l'attività di vendita venga separata dall'attività di distribuzione e venga svolta da un soggetto esercente diverso. Esso prevede, infine, che a partire dal 1° gennaio 2003 tale attività sia completamente liberalizzata.

Il settore del gas naturale sta, quindi, assumendo un nuovo assetto. Tenendo conto che nel periodo di transizione la maggior parte dei clienti finali appartiene ancora al mercato vincolato, l'Autorità ha ritenuto che fosse necessario imporre ai soggetti esercenti il servizio il rispetto di alcuni vincoli per la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori.

Nel documento per la consultazione l'Autorità, in particolare, propone che vengano garantite ai clienti del mercato vincolato condizioni contrattuali rispondenti a criteri di tutela e tali da costituire obblighi minimi inderogabili dagli esercenti, eventualmente migliorabili a favore dei clienti. Le stesse condizioni contrattuali vengono proposte anche ai clienti del mercato libero affinché questi possano concordare con l'esercente il servizio di vendita le condizioni contrattuali più adeguate alle proprie esigenze.

La proposta di direttiva contenuta nel documento di consultazione si applica, oltre che agli esercenti il servizio di vendita del mercato interno del gas naturale ai sensi del dlgs. n.164/00, anche agli esercenti il servizio di vendita a mezzo reti di altri gas ai sensi dell'art. 1, comma 1 della legge 14 novembre 1995, n. 481, che fa riferimento ai servizi di pubblica utilità e si applica sia all'attività di vendita svolta separatamente dall'attività di distribuzione sia all'attività di vendita svolta congiuntamente.

Tra le condizioni di erogazione del servizio di vendita, che assumono particolare rilevanza per il cliente del mercato vincolato e che, pertanto, l'Autorità ha ritenuto necessario regolare, vi sono in particolare le seguenti:

- periodicità di lettura dei gruppi di misura;
- periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento;
- penalità in caso di ritardato o mancato pagamento;
- condizioni, modalità e tempi di sospensione della fornitura da parte dell'esercente;
- rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti;
- deposito cauzionale;
- modalità di reclamo;
- clausola di recesso del contratto di somministrazione.

Il documento di consultazione prevede che la direttiva proposta non esaurisca i suoi effetti nel momento in cui tutti i clienti saranno idonei, a motivo della probabile permanenza nel mercato liberalizzato di soggetti in posizione dominante che potranno ostacolare la formazione di offerte concorrenti tra cui il consumatore possa scegliere, nonché della difficoltà, per i consumatori di minori dimensione, di attrezzarsi istantaneamente per confrontare offerte diverse e operare una scelta razionale. L'Autorità ritiene pertanto che l'estensione dell'idoneità alla totalità dei consumatori non debba comportare il venir meno di misure di tutela, dirette in particolare verso le categorie meno protette, affinché esse possano cogliere tutti i benefici della concorrenza.

Per far sì che la liberalizzazione costituisca una opportunità anche per i clienti meno informati e contrattualmente meno tutelati (le famiglie e le piccole realtà produttive), l'Autorità intende verificare l'impatto che la completa liberalizzazione del mercato della vendita avrà sui clienti e si riserva, nell'os-

servanza dei fini a essa assegnati dalla legge n. 481/95 e delle competenze attribuite dal dlgs n.164/00, di adottare disposizioni che favoriscano lo sviluppo della concorrenza nel rispetto dei diritti degli utenti.

Codici di condotta commerciale

La [delibera 29 dicembre 1999, n. 204](#), ha radicalmente modificato il sistema tariffario per il servizio di fornitura dell'energia elettrica ai clienti del mercato vincolato, introducendo margini di flessibilità nel rapporto tra le imprese esercenti e i propri clienti. In particolare, il sistema di prezzi fissati amministrativamente è stato sostituito con un nuovo sistema nel quale sono gli esercenti stessi a sottoporre all'Autorità per l'approvazione le opzioni tariffarie che intendono offrire alla propria clientela, nel rispetto delle regole stabilite dall'Autorità medesima. Anche per i clienti domestici il nuovo sistema tariffario consente agli esercenti l'offerta di opzioni tariffarie ulteriori rispetto alle tariffe definite dall'Autorità.

Al fine di tutelare i clienti nel rapporto con l'esercente, oltre ai meccanismi di regolazione tariffaria previsti dalla normativa vigente, l'Autorità ha ritenuto necessario imporre alle imprese la predisposizione di un Codice di condotta commerciale, di uno strumento cioè orientato ad agevolare e ottimizzare la scelta del cliente fra opzioni tariffarie alternative proposte dallo stesso esercente.

Il Codice di condotta commerciale deve infatti contenere norme di comportamento finalizzate a garantire al cliente del mercato vincolato la necessaria trasparenza e correttezza nell'offerta di opzioni tariffarie base e speciali. A tale scopo l'esercente, attraverso il Codice di condotta commerciale, si assume impegni concreti nei confronti della propria clientela. I doveri di informazione, di cui l'esercente deve farsi carico, riguardano tutte le fasi del rapporto commerciale con la clientela relative all'offerta delle opzioni tariffarie: dall'eventuale lancio di campagne promozionali delle nuove opzioni alla trattativa con il cliente; dal momento in cui vengono rese disponibili le informazioni fondamentali riguardanti una specifica tipologia di utenza alla proposta individualizzata rivolta a ciascun cliente; dalla stipulazione del contratto alla sua scadenza.

Nel corso del 2000, 128 esercenti il servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica hanno sottoposto all'Autorità per l'approvazione i propri Codici di condotta commerciale. Tuttavia, al fine di evitare che si creassero disparità di trattamento tra i clienti del mercato vincolato serviti da questi esercenti e tutti gli altri, l'Autorità ha ritenuto opportuno definire e introdurre

re un Codice di condotta commerciale, con validità dal 1° gennaio 2001, nei confronti dei soggetti esercenti che non avevano adempiuto all'obbligo di presentazione del Codice entro il 31 dicembre 2000. Gli obblighi imposti agli esercenti elettrici dal Codice definito dall'Autorità sono elencati di seguito.

Analogamente a quanto già attuato nell'ambito elettrico, l'Autorità è intervenuta nel settore gas approvando il 28 dicembre 2001 la delibera n. 237, che introduce un nuovo ordinamento tariffario anch'esso articolato su tariffe e opzioni tariffarie base e speciali. L'Autorità ha ritenuto che il Codice di condotta commerciale fosse lo strumento idoneo a garantire, anche in tal caso, un'informazione trasparente e corretta nell'offerta delle opzioni tariffarie ai clienti del mercato vincolato.

A differenza di quanto disposto per il mercato elettrico, l'Autorità ha subito provveduto a delineare un Codice di condotta commerciale che tutti gli esercenti sono tenuti a rispettare nel momento in cui offrono alla propria clientela le diverse opzioni tariffarie. Tale scelta è stata determinata dalla particolare configurazione del settore del gas, caratterizzato dalla presenza di oltre settecentocinquanta distributori, alcuni dei quali anche di piccolissime dimensioni, a fronte della necessità di garantire ai clienti condizioni omogenee di informazione e trasparenza.

Il codice di condotta commerciale, entrato in vigore con la delibera n. 237/00, presenta gli stessi contenuti di quello definito dall'Autorità per gli esercenti elettrici che non l'avevano spontaneamente presentato entro il 31 dicembre 2000: l'obiettivo perseguito è infatti sotto questo profilo lo stesso in entrambi i settori.

**Codici di condotta commerciale per il servizio elettrico e il gas:
contenuto della delibera n. 242/00 e dell'allegato 1 alla delibera n. 237/00**

Articolo 1

L'esercente fornisce al cliente, prima della sottoscrizione del contratto e in occasione della proposta di opzioni tariffarie e di loro eventuali modifiche, informazioni, documenti e il necessario supporto affinché il cliente sia posto in grado di scegliere la soluzione o le soluzioni più vantaggiose e di conoscere i contenuti del contratto da sottoscrivere e le garanzie previste nel presente codice di condotta commerciale.

Articolo 2

In occasione di campagne pubblicitarie, l'esercente individua e rende disponibili gli strumenti idonei a garantire al cliente informazioni complete per l'offerta di opzioni tariffarie, qualora il mezzo di comunicazione utilizzato non consenta di fornire tali informazioni direttamente.

Articolo 3

In occasione dell'offerta delle opzioni tariffarie base e speciali, l'esercente fornisce individualmente a tutti i clienti ai quali vengono offerte tali opzioni, compresi i nuovi clienti, stime comparative della spesa associata alle diverse opzioni che tengano conto delle caratteristiche di consumo proprie del cliente interessato.

Articolo 4

Quando l'esercente non ripropone tra le nuove opzioni tariffarie una tariffa corrispondente a quella applicata l'anno precedente, ne dà informazione al cliente con adeguato preavviso, indicando in termini comparativi la tariffa più conveniente in base ai dati di consumo del cliente nel corso degli ultimi dodici mesi.

Articolo 5

L'esercente fornisce ai clienti informazioni sull'uso efficiente dell'energia con riferimento alle opzioni tariffarie offerte e sulle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione di impianti e apparecchiature.

Articolo 6

L'esercente diffonde il codice di condotta commerciale affinché tutti i clienti ne abbiano notizia anche informando i clienti circa le condizioni e le caratteristiche tecniche di fornitura dell'energia elettrica e i livelli di qualità commerciale dei servizi erogati.

Diritto fisso e cambio di contratto per la fornitura di energia elettrica

Il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 luglio 1996 recante modificazioni ai provvedimenti del CIP in materia di contributi di allacciamento, di Cassa conguaglio per il settore elettrico e di sovrapprezzo per i nuovi impianti da fonti rinnovabili e assimilate reca la previsione che *“per modifiche contrattuali, subentri e voltture derivanti da richieste degli utenti, che non comportino aumenti della potenza a disposizione, è dovuto all'impresa fornitrice un diritto fisso di lire 98.000”*. Fra le modifiche contrattuali rientrano le richieste avanzate dall'utenza relativamente a cambi delle tariffe. Tali richieste, nell'ordinamento tariffario precedente a quello definito con la delibera n. 204/99, costituivano un fatto episodico dal momento che le tariffe erano amministrate per tutte le tipologie di utenza ed erano generalmente associate a un determinato impegno di potenza. Non era pertanto frequente il caso in cui una modifica contrattuale fosse richiesta solo con riferimento a una modifica tariffaria. Nel nuovo ordinamento il cliente del mercato vincolato si trova nella condizione di scegliere fra opzioni tariffarie base e opzioni tariffarie speciali e, nel caso dell'utenza domestica, tra tariffe base e opzioni tariffarie ulteriori. Tale facoltà di scelta consente al cliente di individuare di volta in volta l'opzione tariffaria che meglio risponde alle sue esigenze di consumo. Poiché la possibilità di ottimizzare le scelte costituisce un elemento fondamentale del nuovo ordinamento tariffario introdotto dall'Autorità, la corresponsione di un diritto fisso in caso di modifiche delle opzioni tariffarie rappresentava un ostacolo che era necessario rimuovere. La [delibera 13 settembre 2000, n. 170](#) recante *Modificazione e integrazione del decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 luglio 1996 in materia di modifiche contrattuali per la fornitura di energia elettrica* si è proposta di adeguare la disposizione citata al nuovo ordinamento tariffario. A tal fine è stato aggiunto un comma al capitolo I, titolo IV del decreto che prevede l'esclusione dall'obbligo di corresponsione di un diritto fisso nel caso di modifiche contrattuali consistenti nella sola variazione di opzione tariffaria o nella variazione da tariffa a opzione tariffaria, quando questa non comporti aumenti della potenza massima a disposizione o passaggi da una tipologia di utenza a un'altra. I costi amministrativi connessi alle operazioni di modifica dell'opzione tariffaria applicata a un cliente, che non comporti aumenti della potenza massima a disposizione o passaggi a diversa tipologia di utenza, rientrano nei costi commerciali associati all'attività di vendita già riconosciuti in tariffa.

Valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Tra il maggio 2000 e il 30 aprile 2001 sono stati trasmessi all'Autorità da parte dei consumatori e delle loro associazioni 551 comunicazioni contenenti reclami, richieste di informazione e segnalazioni riguardanti i servizi di energia elettrica e gas. I reclami hanno rappresentato il 68,6 per cento dei casi, mentre le richieste di informazione e le segnalazioni sono state rispettivamente il 24,7 per cento e il 6,7 per cento del totale. Questi dati risultano confermare quanto già emerso anche per lo stesso periodo dell'anno precedente, mentre, se si prende in considerazione il peso che ciascun settore riveste sul totale delle comunicazioni arrivate, risulta rafforzato il peso del settore elettrico che passa dal 68 al 70 per cento del totale delle comunicazioni trasmesse.

In linea generale si sono rivolti agli uffici dell'Autorità un numero crescente di consumatori e utenti; rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente i reclami inoltrati sono aumentati del 77,5 per cento e le richieste di informazione dell' 86,3 per cento.

Se si procede a una disamina settoriale (Tav. 6.8), fra gli argomenti portati all'attenzione dell'Autorità assumono particolare rilevanza per quanto riguarda il settore elettrico, le interruzioni della fornitura (21,5 per cento), le tariffe (18,1 per cento), i problemi connessi alla fatturazione (12,2 per cento) e quelli relativi all'allacciamento della fornitura (10,9 per cento) e alla corretta applicazione delle clausole contrattuali (9,8 per cento). Più nel dettaglio, il 44 per cento dei casi tariffari è costituito da richieste di informazione, connesse principalmente all'entrata in vigore del nuovo ordinamento tariffario, mentre, per quanto riguarda la continuità del servizio elettrico, ben l'85,5 per cento dei casi segnalati è costituito da reclami per effettivi disservizi subiti. Con riferimento allo specifico problema l'Autorità, oltre a delineare gli interventi strutturali illustrati all'inizio di questo capitolo, sta operando affinché gli esercenti forniscano ai clienti che hanno subito il disservizio le informazioni più dettagliate possibili sulle origini del disservizio stesso in modo che i clienti siano posti nella condizione di avvalersi di tali informazioni in sede di eventuale richiesta di risarcimento danni presso la magistratura ordinaria.

Tra le clausole contrattuali che hanno sollevato più controversie va ricordata quella relativa al deposito cauzionale. Molti clienti hanno avuto difficoltà a comprendere il passaggio dall'anticipo sui consumi al deposito cauzionale, e i clienti non domestici hanno lamentato l'esclusione dalla possibilità, offerta ai clienti domestici, di sostituire la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti al versamento di un deposito, e hanno richiesto l'intervento dell'Autorità affinché gli esercenti si avvalessero anche di forme di garanzia diverse dal deposito cauzionale consentite dalla delibera n. 200/99.

Per quanto riguarda il settore del gas i reclami hanno rappresentato il 65,4 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 31 per cento e le segnalazioni il 3,6 per cento. Gli argomenti che sono stati maggiormente oggetto di comunicazione sono stati i contratti (18,8 per cento), la fatturazione (18,2 per cento), gli allacciamenti (9,9 per cento) e la morosità (8,5 per cento). Nell'ambito della fatturazione le controversie più frequenti hanno riguardato le modalità di calcolo dei consumi a conguaglio e il metodo di attribuzione dei consumi stimati o in acconto, mentre per quanto riguarda i contratti, analogamente a quanto è avvenuto nel caso elettrico, l'argomento che ha fatto registrare il maggior numero di controversie è stato quello dei depositi cauzionali. L'entrata in vigore della deliberazione n. 200/99 (vedi sopra) è stata alla radice di una parte dei reclami relativi al deposito cauzionale, in quanto i clienti gas hanno ritenuto che quanto previsto per il settore elettrico fosse già esteso anche al settore gas.

Per quanto riguarda le tariffe (15,2 per cento dei casi trasmessi), sono pervenute da parte dei consumatori e delle loro associazioni alcune richieste, tra le altre, riguardanti chiarimenti sull'applicazione della normativa tariffaria (8), sulla verifica delle tariffe (5), sull'applicazione delle imposte (4).

TAV. 6.7 **RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONE E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ**

Periodo maggio 1999 - aprile 2000 e maggio 2000 - aprile 2001

	RECLAMI		RICHIESTE DI INFORMAZIONE		SEGNALAZIONI		TOTALE	
	99/00	00/01	99/00	00/01	99/00	00/01	99/00	00/01
ENERGIA ELETTRICA	150	270	46	85	13	31	209	386
GAS	63	108	27	51	19	6	99	165
TOTALE	213	378	73	136	22	37	308	551

TAV. 6.8 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ**

Periodo maggio 2000 – aprile 2001

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
ENERGIA ELETTRICA		
Interruzioni	83	21,5
Tariffe	70	18,1
Fatturazione	47	12,2
Allacciamenti	42	10,9
Contratti	38	9,8
Distacchi	22	5,7
Ricostruzione consumi	16	4,1
Morosità	5	1,3
GAS		
Contratti	31	18,8
Fatturazione	30	18,2
Allacciamenti	15	9,9
Morosità	14	8,5
Tariffe	25	15,2
Sicurezza	7	4,2
Imposte	10	6,2