

5. OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO, QUALITÀ E TUTELA DEI CONSUMATORI

QUALITÀ NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Nel corso del 2004 è proseguito il miglioramento della continuità del servizio sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica. Per effetto della regolazione della continuità del servizio introdotta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas a partire dall'anno 2000, più avanti descritta, sono migliorati l'indicatore sia di durata di interruzione media per cliente sia del numero medio di interruzioni per cliente, riferiti alle interruzioni senza preavviso lunghe (durata superiore a 3 minuti).

La durata complessiva di interruzione è passata da 104 minuti persi per cliente nel 2003 (escludendo il *black out* del 28 settembre e i distacchi a rotazione del 26 giugno) a 91 minuti persi per cliente nel 2004 (considerando tutte le interruzioni), con un miglioramento del 53 per cento rispetto al 1999. Il numero di interruzioni per cliente è passato da 2,7 interruzioni per cliente nel 2003 (escludendo il *black out* del 28 settembre e i distacchi a rotazione del 26 giugno) a 2,5 interruzioni per cliente nel 2004 (considerando tutte le interruzioni), migliorando del 35 per cento rispetto al 1999 (Tav. 5.1 e Figg. 5.1, 5.2 e 5.3).

Al miglioramento complessivo a livello nazionale si affianca la progressiva convergenza tra i valori di continuità del servizio delle regioni del Nord e quelli delle regioni del Centro-Sud, per quanto riguarda sia la durata sia il numero delle interruzioni. In particolare, le regioni del Sud hanno riscontrato un miglioramento medio della durata di interruzione pari al 64 per cento e quelle del Centro pari al 58 per cento rispetto all'anno 1999, contro il 31 per cento delle regioni del Nord. Analogamente anche per il numero medio di interruzioni per cliente, i divari tra regioni del Nord e del Centro-Sud si sono ridotti. È confermata inoltre la progressiva e costante riduzione dei divari di continuità interregionali anche a parità di grado di concentrazione territoriale.

I dati di continuità del servizio riportati in questa *Relazione Annuale* differiscono da quelli presentati nelle precedenti *Relazioni Annuali* per alcune modifiche introdotte da Enel Distribuzione S.p.A. alla propria metodologia di registrazione del numero di clienti coinvolti in ciascuna interruzione. In particolare, Enel Distribuzione ha affinato dal 2004 la stima del numero di clienti interrotti per ciascuna interruzione, passando da una valutazione del numero di clienti alimentati da un trasformatore MT/BT realizzata a livello di Comune, a un valore reale di clienti BT per singolo trasformatore MT/BT.

Il nuovo metodo, che approssima con maggiore accuratezza il numero reale di clienti interessati da ciascuna interruzione, ha comportato la modifica degli indicatori di continuità. L'Autorità ha richiesto a Enel Distribuzione di ricalcolare

TAV. 5.1 INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE

Valori annuali medi regionali per Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali, esclusi i distacchi programmati del 26 giugno e il *black out* del 28 settembre 2003

| | 2003 ^(A) | | | 2004 | | |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | DURATA CUMULATA NETTA | DURATA CUMULATA TOTALE ^(A) | NUMERO DI INTERRUZIONI ^(A) | DURATA CUMULATA NETTA | DURATA CUMULATA TOTALE ^(A) | NUMERO DI INTERRUZIONI ^(A) |
| Piemonte | 57 | 92 | 2,2 | 57 | 134 | 2,3 |
| Valle d'Aosta | 60 | 71 | 1,3 | 27 | 80 | 1,0 |
| Liguria | 48 | 61 | 2,1 | 44 | 51 | 1,7 |
| Lombardia | 36 | 63 | 1,6 | 30 | 44 | 1,3 |
| Trentino Alto Adige | 76 | 211 | 4,1 | 41 | 72 | 2,7 |
| Veneto | 44 | 67 | 1,7 | 63 | 152 | 2,2 |
| Friuli Venezia Giulia | 53 | 80 | 1,7 | 36 | 53 | 1,8 |
| Emilia Romagna | 43 | 58 | 1,9 | 41 | 96 | 1,8 |
| Toscana | 55 | 76 | 2,4 | 56 | 87 | 2,3 |
| Marche | 54 | 65 | 2,0 | 43 | 50 | 1,7 |
| Umbria | 43 | 64 | 2,0 | 42 | 68 | 2,2 |
| Lazio | 85 | 107 | 2,9 | 78 | 97 | 2,8 |
| Abruzzo | 109 | 134 | 3,0 | 60 | 73 | 2,3 |
| Molise | 81 | 151 | 3,7 | 36 | 39 | 1,8 |
| Campania | 115 | 147 | 4,1 | 92 | 119 | 4,3 |
| Puglia | 72 | 123 | 2,8 | 56 | 80 | 2,4 |
| Basilicata | 81 | 152 | 3,4 | 45 | 52 | 2,2 |
| Calabria | 104 | 151 | 4,9 | 85 | 107 | 3,9 |
| Sicilia | 119 | 196 | 4,4 | 80 | 95 | 3,6 |
| Sardegna | 121 | 146 | 4,6 | 96 | 115 | 3,9 |
| NORD | 45 | 73 | 1,9 | 44 | 88 | 1,8 |
| CENTRO | 68 | 88 | 2,6 | 64 | 86 | 2,5 |
| SUD | 105 | 154 | 4,0 | 77 | 97 | 3,4 |
| ITALIA | 70 | 104 | 2,7 | 59 | 91 | 2,5 |

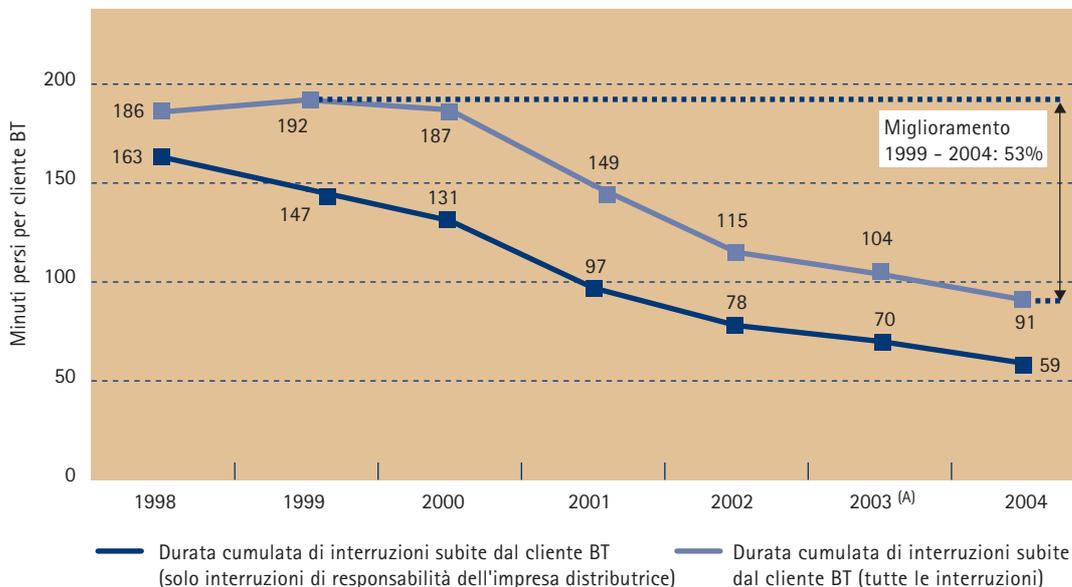
(A) Al netto delle interruzioni verificatesi per distacchi programmati e *black out*.

anche gli indicatori di continuità del servizio relativi agli anni 1998-2003, per ogni ambito territoriale, in modo da garantire la permanenza delle serie storiche di continuità del servizio, a cui fanno riferimento anche altre istituzioni (per esempio il Dipartimento per le politiche di sviluppo del Ministero dell'economia e delle finanze) nell'ambito della valutazione degli effetti delle misure di sostegno finanziate dalla Unione europea per le zone svantaggiate.

Anche per le interruzioni brevi (durata inferiore a 3 minuti ma superiore a un secondo) si riscontra un miglioramento: da 6,7 interruzioni brevi all'anno per cliente nel 2002 (primo anno per cui sono disponibili i dati sulle interruzioni

FIG. 5.1 DURATA DELLE INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE

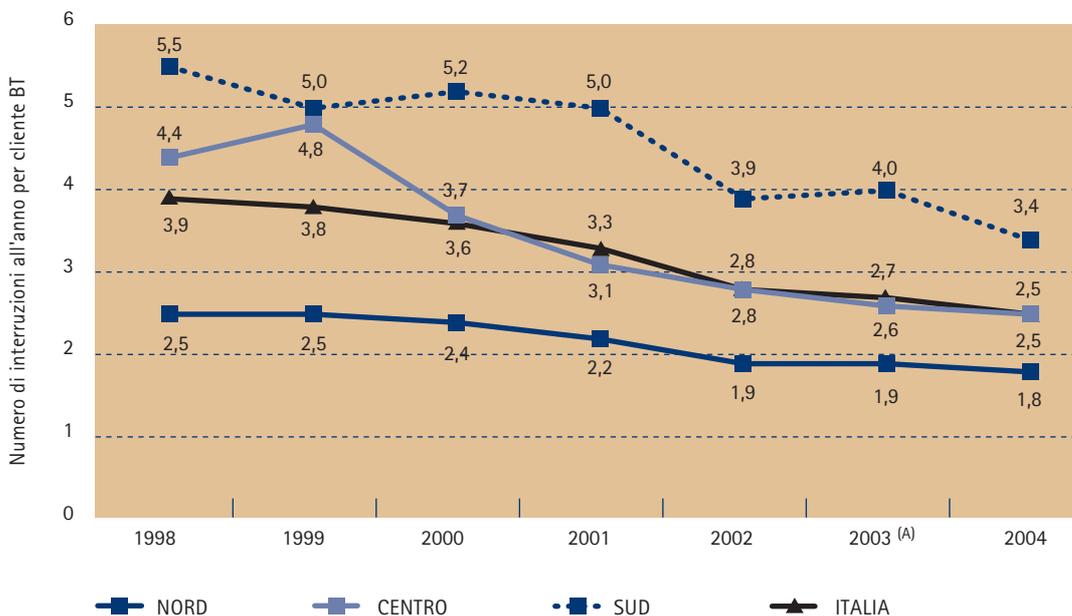
Minuti persi per cliente; valori annuali medi, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



(A) Esclusi distacchi programmati e black out.

FIG. 5.2 NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE

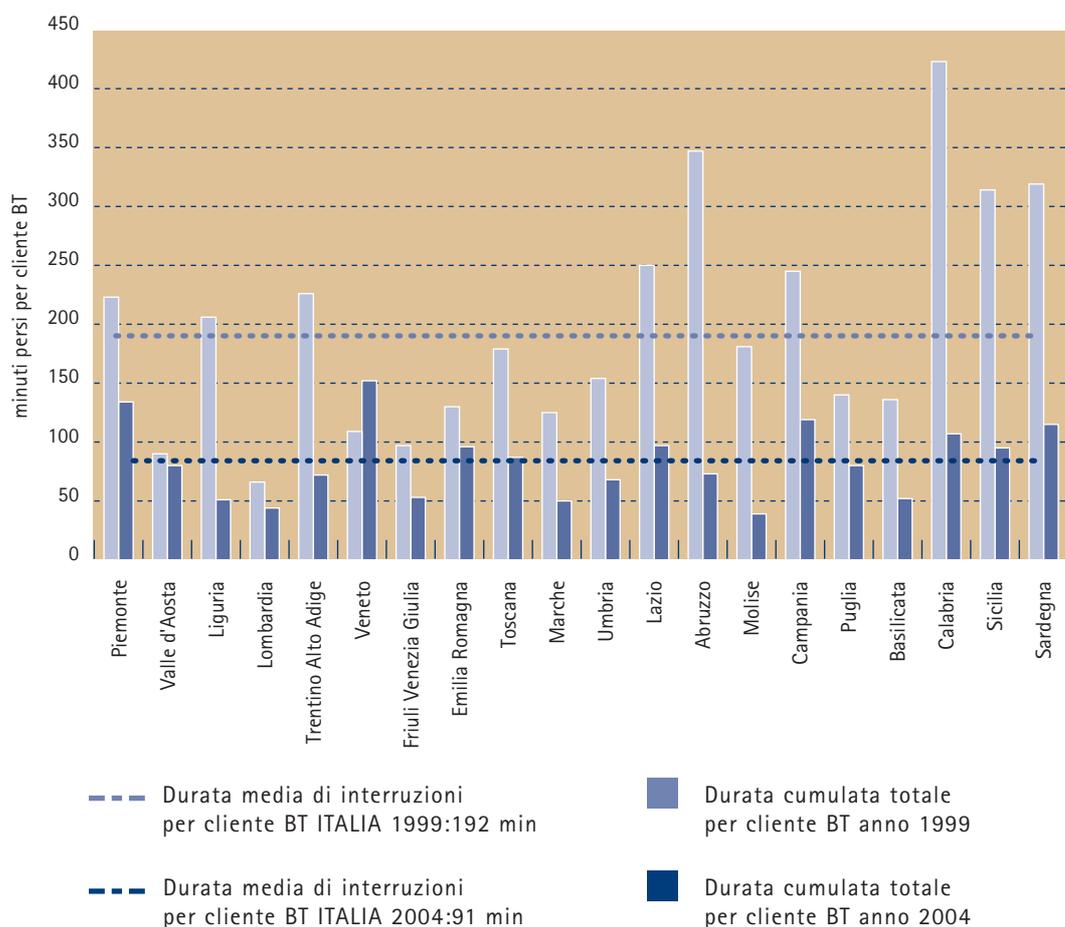
Minuti persi per cliente; valori annuali medi, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



(A) Esclusi distacchi programmati e black out.

FIG. 5.3 DURATA MEDIA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE, ANNI 1999 E 2004

Minuti persi per cliente; valori annuali medi, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



brevi) si passa a 5,8 interruzioni brevi all'anno per cliente nel 2004 (Tav. 5.2). Le interruzioni brevi non sono attualmente soggette alla regolazione; il miglioramento del numero per clienti di interruzioni brevi dimostra che la regolazione della continuità del servizio riferita alla durata delle interruzioni lunghe non ha avuto effetti indesiderati: la riduzione delle interruzioni lunghe non è stata realizzata aumentando le interruzioni brevi.

TAV. 5.2 NUMERO DELLE INTERRUZIONI BREVI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali

| | 2002 | 2003 | 2004 |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Lunghe ^(A) | 2,8 | 2,7 | 2,5 |
| Brevi | 6,7 | 6,4 | 5,8 |
| Totale | 9,4 | 9,2 | 8,3 |

(A) Al netto delle interruzioni verificatesi il 26 giugno e il 28 settembre 2003.

Regolazione della durata delle interruzioni

La regolazione che incentiva la riduzione della durata delle interruzioni, introdotta nel 2000, è stata confermata dall'Autorità per il periodo di regolazione 2004-2007 con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, approvato con la delibera 30 gennaio 2004, n. 4. La regolazione della durata delle interruzioni è basata sulla determinazione *ex ante* di obiettivi di miglioramento annuali fissati dall'Autorità e sulla verifica *ex post* dei risultati ottenuti che, confrontati con gli obiettivi di miglioramento, consentono all'Autorità di determinare gli incentivi e le penalità finanziari da assegnare alle imprese distributrici.

Gli obiettivi di miglioramento si riferiscono all'indicatore di riferimento (durata complessiva delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT), calcolato su base biennale escludendo le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore, a danni provocati da terzi o con origine sulle reti di alta tensione e sulla rete di trasmissione nazionale.

Con le delibere del 17 dicembre 2004, n. 220 e 27 dicembre 2004, n. 243, l'Autorità, a chiusura del procedimento di verifica del raggiungimento degli obiettivi di continuità del servizio per l'anno 2003, ha disposto incentivi e penalità per un saldo netto di 202 milioni di euro. Ai 204 ambiti territoriali che nel 2003 hanno registrato un livello effettivo di continuità superiore all'obiettivo di miglioramento assegnato, sono stati riconosciuti incentivi per 176,6 milioni di euro; ai 50 ambiti in cui il livello effettivo di continuità è stato peggiore dell'obiettivo di miglioramento assegnato sono state inflitte penalità pari a 37,2 milioni di euro e ai 51 ambiti territoriali che hanno mantenuto nel 2003 livelli effettivi di continuità di eccellenza (migliori o uguali dei livelli nazionali di riferimento individuati per il periodo di regolazione 2000-2003) sono stati assegnati incentivi per 62,5 milioni di euro.

L'impatto tariffario per i miglioramenti di continuità ottenuti nel 2003 è stato assorbito dalla giacenza del Conto oneri per i recuperi di continuità del servizio, gestito dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE) e alimentato dalla quota delle tariffe 2004 destinata ai recuperi di continuità.

Gli incentivi e le penalità per l'anno 2003 sono stati erogati a seguito di un'attività di controllo tecnico sulla qualità del servizio elettrico, focalizzata anche per il 2004 sulla continuità del servizio (si veda il paragrafo "Controlli tecnici sui servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas").

Dal 1° febbraio 2004 sono in vigore i nuovi obiettivi di miglioramento della continuità del servizio, secondo i criteri stabiliti dal Testo integrato della qualità dei servizi elettrici. Tra i principali elementi di novità per il periodo di regolazione 2004-2007 vi è il nuovo metodo di determinazione degli obiettivi annuali di miglioramento, basato su un criterio di convergenza obbligatoria verso livelli obiettivo di lungo termine. Questi ultimi individuati dall'Autorità sono differenziati per grado di concentrazione e valgono 25 minuti persi per cliente all'anno nelle

città, 40 minuti persi per cliente all'anno nelle aree a media densità abitativa e 60 minuti persi per cliente all'anno nelle zone rurali.

Gli obiettivi annuali sono determinati per ogni ambito in base a una funzione di miglioramento ottenuta congiungendo il livello di partenza con il livello obiettivo di lungo termine tramite una curva che mantiene un tasso annuo di miglioramento costante nel tempo. Tale metodo è orientato a ottenere più velocemente i recuperi di continuità negli ambiti territoriali in cui si registrano i valori peggiori di continuità del servizio, nei limiti delle risorse rese disponibili dai livelli tariffari.

Con delibera del 29 luglio 2004, n. 133, sono stati determinati sia i livelli di partenza sia gli obiettivi annuali di miglioramento per ogni ambito territoriale e per ciascun anno del periodo di regolazione 2004-2007. Per i primi, il livello di partenza è pari al valore medio biennale dell'indicatore di riferimento nel biennio 2002-2003. Per il periodo 2004-2007 le imprese distributrici regolate sulla durata di interruzione sono 23.

L'esperienza maturata nel periodo di regolazione 2000-2003 ha messo in luce l'opportunità di prevedere una procedura semplificata di registrazione delle interruzioni per quanto attiene alla loro attribuzione a cause di forza maggiore; per esse, così come per le interruzioni imputate a danni provocati da terzi, è richiesta la documentazione dell'attribuzione di responsabilità. È stato introdotto un metodo statistico, basato sull'analisi dei valori giornalieri in cui un indicatore di continuità presenta valori del tutto eccezionali, al fine di individuare i "giorni di particolare rilevanza", ovvero quelli in cui le interruzioni possono essere escluse dalla regolazione della durata. Le imprese distributrici che hanno optato per l'adozione del metodo statistico di determinazione dei giorni di particolare rilevanza, per l'intero periodo di regolazione 2004-2007, sono 14, inclusa Enel Distribuzione. Le altre imprese distributrici hanno scelto di continuare a utilizzare il precedente metodo di attribuzione delle interruzioni a cause di forza maggiore basato sulle evidenze documentali.

Nuova regolazione individuale del numero di interruzioni

A seguito di ampia consultazione, l'Autorità ha introdotto, con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, con decorrenza dall'anno 2006, nuovi standard specifici di continuità relativi al numero annuo massimo di interruzioni senza preavviso lunghe per clienti di alta e media tensione, per i quali sono già disponibili dati individuali di continuità del servizio. La nuova regolazione del numero delle interruzioni ha lo scopo di tutelare i clienti di alta e media tensione "peggio serviti", cioè quelli che subiscono un numero eccessivo di interruzioni lunghe all'anno.

Le principali caratteristiche della nuova regolazione del numero di interruzioni sono:

- definizione dell'indicatore di continuità per il numero annuo di interruzioni senza preavviso per i clienti alimentati in alta e media tensione; sono escluse dal conteggio le interruzioni attribuite alla rete di trasmissione nazionale e alla rete di distribuzione in alta tensione (per i soli clienti in media tensione), a cause esterne e a causa di forza maggiore, nonché le interruzioni che hanno luogo entro 60 minuti da una precedente interruzione lunga;
- definizione di standard specifici di continuità; per i clienti alimentati in alta tensione: massimo 1 interruzione all'anno (2 per i clienti alimentati in derivazione rigida); per i clienti alimentati in media tensione: massimo 3 interruzioni all'anno nelle città, 4 nelle aree a media densità abitativa e 5 nelle zone rurali;
- penalità a carico delle imprese distributrici in caso di mancato rispetto degli standard specifici, proporzionali al numero di interruzioni in eccedenza allo standard;
- gradualità di applicazione delle penalizzazioni per le imprese distributrici secondo livelli di potenza decrescente per i clienti alimentati in media tensione;
- indennizzi automatici ai clienti di alta e media tensione che subiscono un numero annuo di interruzioni superiori allo standard applicabile, purché gli stessi clienti siano dotati dei requisiti tecnici necessari a selezionare i guasti nei propri impianti e pertanto a evitare di provocare interruzioni sulla rete di distribuzione;
- corrispettivi tariffari specifici previsti per i clienti che non adegueranno i propri impianti ai requisiti tecnici entro un arco di tempo di alcuni anni.

Nel corso del 2004, l'Autorità ha definito le modalità e i requisiti necessari per i clienti di alta e media tensione per avere diritto a indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità già introdotti con il Testo integrato della qualità del servizio; in esso erano state definite anche le penalità per le imprese distributrici in caso di mancato rispetto degli standard e il profilo di gradualità per l'entrata in vigore della regolazione orientata a contenere il numero annuo di interruzioni (delibera 27 dicembre 2004, n. 247).

Il tema degli indennizzi e dei requisiti tecnici per ottenerli è stato oggetto, nel corso del 2004, di una specifica consultazione per il suo elevato contenuto tecnico. L'Autorità si è avvalsa della collaborazione della società CESI S.p.A. in qualità di soggetto che finora svolge la ricerca di sistema nel settore elettrico e del Comitato elettrotecnico italiano (CEI), ente responsabile della normazione tecnica per il settore elettrico.

Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di alta e media tensione dovranno dimostrare di avere installato nei propri impianti apparecchi di protezione in gra-

do di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno degli impianti di utenza si riverberino sulla rete, danneggiando gli altri clienti connessi nelle vicinanze.

Le penalità pagate dalle imprese distributrici saranno utilizzate per erogare gli indennizzi; a differenza delle penalità, che verranno calcolate su un numero ristretto di clienti per motivi di gradualità (clienti con potenza disponibile superiore a 500 kW nel 2006 e clienti con potenza disponibile superiore a 100 kW nel 2007), gli indennizzi potranno essere erogati a tutti i clienti, fin dal 2006, purché dotati dei requisiti tecnici richiesti. In questo modo l'Autorità conta di massimizzare il numero di clienti che adegueranno i propri impianti, con benefici in termini di continuità e sicurezza del servizio per sé e per gli altri clienti, inclusi quelli in bassa tensione. Per i clienti in media tensione che non provvederanno ad adeguare gli impianti, e che quindi potrebbero essere causa di interruzioni non solo per sé ma anche per gli altri clienti, l'Autorità ha introdotto un corrispettivo tariffario specifico aggiuntivo. Per clienti in media tensione con potenza maggiore di 500 kW il corrispettivo specifico è dell'ordine dell'1 per cento della spesa annua e dovrà essere pagato a decorrere dal 2007 in caso di mancato adeguamento entro il 2006; per i clienti con potenza inferiore a 500 kW il corrispettivo specifico sarà determinato in occasione della revisione tariffaria nel corso del 2007 e dovrà essere pagato a decorrere dal 2008.

Durante la consultazione sono state raccolte informazioni che hanno permesso di stimare gli effetti della nuova regolazione del massimo numero annuo di interruzioni:

- se tutti i clienti di media tensione adeguassero i propri impianti ai requisiti tecnici, si otterrebbe un miglioramento compreso tra il 7 per cento e il 10 per cento rispetto al 2002 del numero delle interruzioni lunghe;
- tale miglioramento è in larga parte aggiuntivo a quello atteso (stimabile alla fine del corrente periodo di regolazione tra il 20 per cento e il 25 per cento rispetto al 2002) per effetto dei nuovi standard sul numero massimo di interruzioni e delle relative penalità a carico delle imprese distributrici in caso di mancato rispetto, già introdotti con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici.

Sono inoltre previsti controlli per verificare a campione le dichiarazioni di adeguatezza dei clienti, che dovranno essere rilasciate da personale qualificato per legge.

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica

La regolazione della qualità commerciale tutela i clienti del mercato vincolato e del mercato libero, con interventi di garanzia e promozione della qualità del servizio, più incisivi per le attività non soggette a concorrenza e nel rispetto del diritto di scelta delle parti interessate nelle attività in concorrenza, affinché la liberalizzazione non comporti l'indebolimento della tutela, in particolare per i clienti con minore forza contrattuale.

Dall'1 luglio 2000 sono in vigore gli standard nazionali di qualità commerciale che esprimono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni (allacciamenti, attivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposta a reclami ecc.) richieste dai clienti e che costituiscono la base minima che ogni impresa deve assicurare ai propri clienti. La regolazione della qualità commerciale è stata aggiornata in occasione del periodo di regolazione 2004-2007 nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici.

Per tenere conto dell'avanzamento della liberalizzazione nel settore e delle modifiche legislative intervenute sono state messe a punto le necessarie separazioni tra le prestazioni relative all'attività di distribuzione, all'attività di misura e all'attività di vendita.

Gli standard fissati per il precedente periodo sono stati revisionati; per alcune prestazioni sono stati ridotti i tempi massimi e si sono individuate nuove aree da monitorare con appositi indicatori di qualità. Si sono anche apportate semplificazioni, in particolare per quanto riguarda le attività relative ai tempi di preventivazione, e per alcuni standard generali, che sono stati ridotti di numero a fronte dell'introduzione di nuovi standard specifici.

L'effetto dell'introduzione di nuovi standard specifici (tempo massimo sia per il ripristino di guasti sul misuratore sia per la restituzione di somme erroneamente fatturate) aumenta la tutela dei clienti.

È stato previsto l'avvio di un monitoraggio dei livelli di servizio e di attesa al *call center* delle principali imprese distributrici. Il monitoraggio è propedeutico alla definizione di standard di qualità di questo fattore particolarmente importante per i clienti.

L'impresa esercente informa ogni cliente che fa richiesta di una prestazione soggetta a standard specifico, del tempo massimo e dell'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto del tempo massimo. Almeno una volta all'anno, tutti i clienti devono ricevere dall'impresa esercente le informazioni sugli standard di qualità garantiti e sui risultati effettivamente raggiunti nel corso dell'anno.

L'Autorità pubblica annualmente, nell'ambito della propria indagine sulla qualità del servizio, i tempi medi reali di effettuazione delle prestazioni, come dichiarati dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard

(percentuale di casi fuori standard, per cause sia imputabili alla stessa impresa esercente sia di forza maggiore o di responsabilità di terzi).

L'introduzione degli indennizzi automatici, riconosciuti ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti e non per cause dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso, ha fatto crescere nel tempo il numero di indennizzi effettivamente pagati ai clienti rispetto al regime delle Carte dei servizi in vigore prima dell'attuale regolazione (Tav. 5.3).

TAV. 5.3 **NUMERO DI RIMBORSI PAGATI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali dall'1 luglio 2000

| | CARTA DEI SERVIZI | | | REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE | | | | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|---------------------------------------|--------|--------|--------|---------------------|
| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 II SEM. | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 ^(A) |
| Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso | 6.099 | 4.167 | 8.418 | 7.902 | 25.650 | 61.881 | 67.344 | 57.479 |
| Rimborsi effettivamente pagati nell'anno | 21 | 54 | 22 | 4.771 | 12.437 | 52.229 | 79.072 | 53.006 |

(A) Dati da febbraio a dicembre 2004.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

L'entità dei rimborsi, definita dall'Autorità, è maggiore per i clienti che hanno costi di uso dell'energia e della rete più elevati. I rimborsi automatici sono corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, e, comunque, entro 90 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.

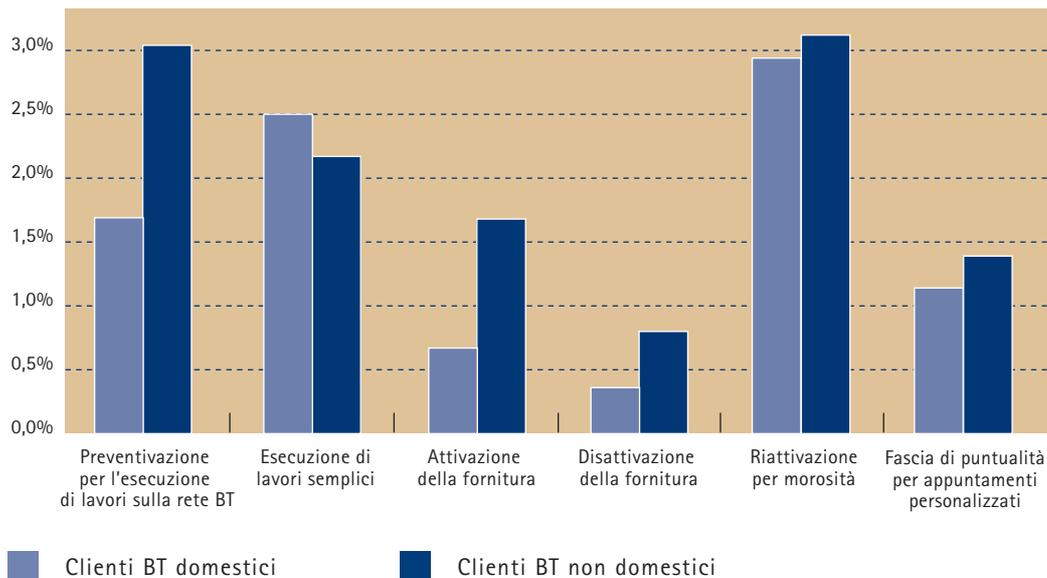
Dai dati forniti dagli esercenti si rileva che anche per l'anno 2004 si è assistito a un assestamento del numero di indennizzi pagati ai clienti per mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

Le percentuali di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale sono sempre inferiori al 4 per cento, in alcuni casi inferiori anche all'1 per cento, a esclusione delle rettifiche di fatturazione, nuova prestazione soggetta a indennizzi automatici dal 2004 (non inclusa nella Fig. 5.4) che raggiunge per i clienti BT domestici quasi il 20 per cento benché il tempo effettivo medio di tale prestazione sia notevolmente al di sotto del livello definito dall'Autorità. Si ritiene che questa anomalia sia riconducibile alla recente entrata in vigore del

nuovo standard specifico soggetto a indennizzo per questa prestazione che verrà, pertanto, eliminata nel corso del 2005.

FIG. 5.4 PERCENTUALE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE, ANNO 2004

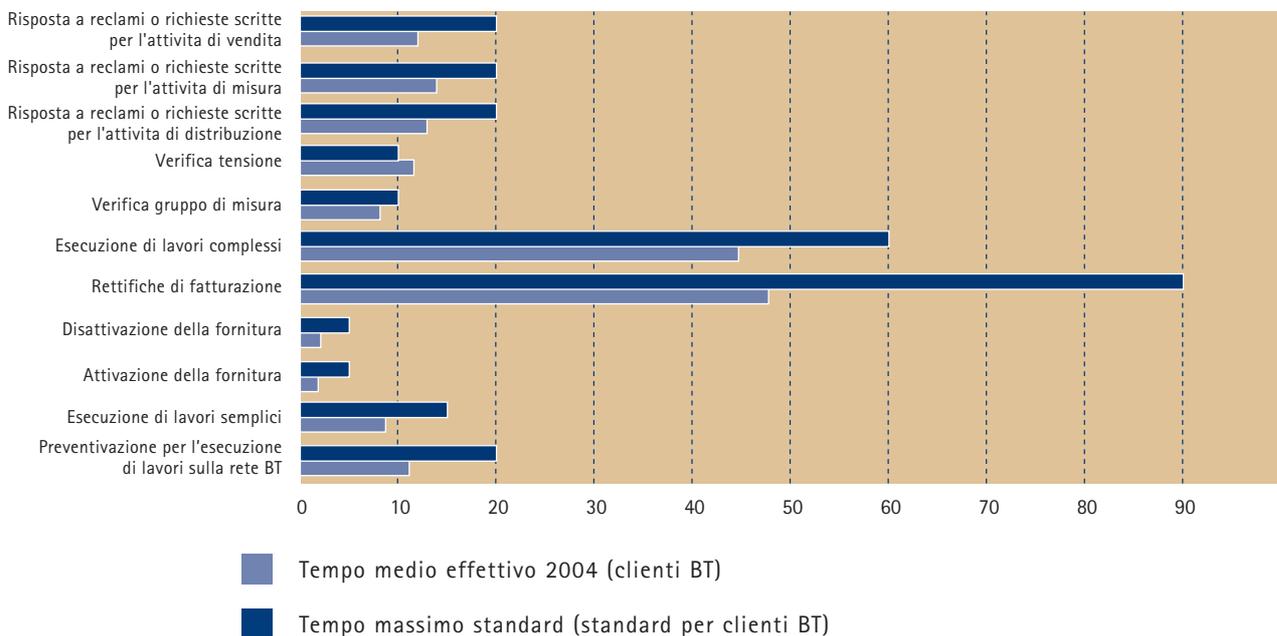
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

FIG. 5.5 CONFRONTO TEMPO EFFETTIVO MEDIO E STANDARD DEFINITO DALL'AUTORITÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER CLIENTI IN BASSA TENSIONE, ANNO 2004

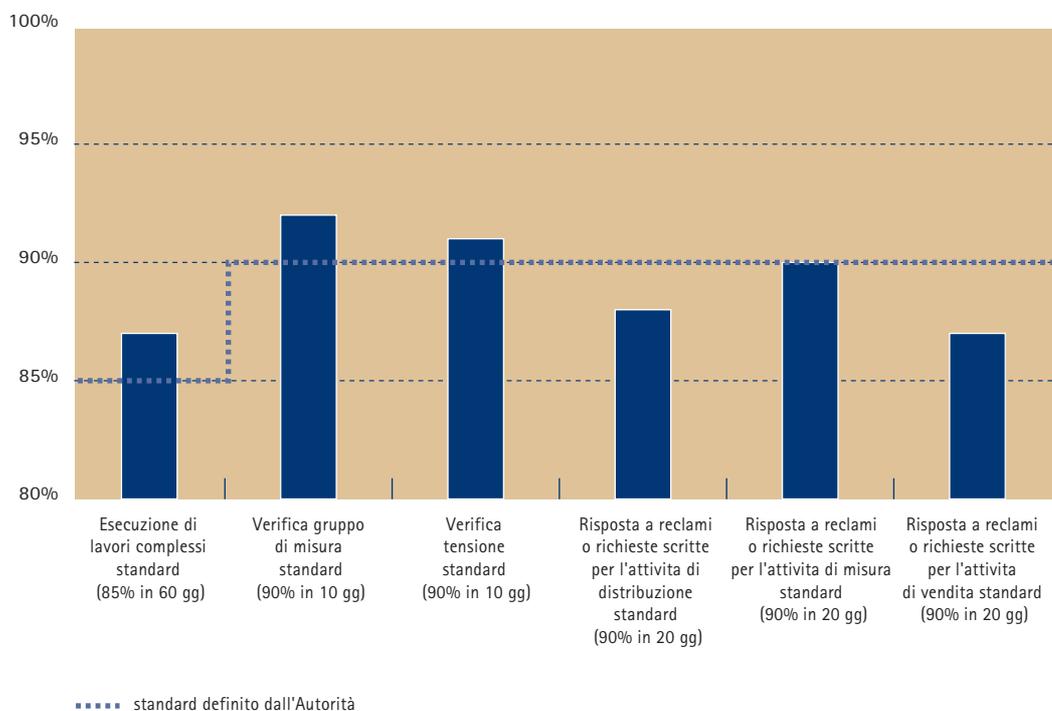
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

FIG. 5.6 PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE NEL 2004

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Per tutte le prestazioni soggette a standard specifico o generale, l'Autorità verifica il tempo medio effettivo. Per molte prestazioni, il tempo medio effettivo risulta in genere pari a circa i 2/3 del tempo massimo definito dall'Autorità; solo per le verifiche di tensione nel 2004 si registra un tempo medio effettivo superiore al tempo massimo definito dall'Autorità (Fig. 5.5).

Gli obiettivi fissati dagli standard generali di qualità risultano raggiunti nella maggior parte dei casi; tuttavia, nel 2004, gli standard generali non sono stati raggiunti per quanto riguarda la risposta ai reclami e alle richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione e vendita (Fig. 5.6).

Qualità della tensione sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica

La qualità della tensione di fornitura comprende un elevato numero di parametri tecnici descritti e caratterizzati nella norma tecnica europea EN 50160. Tale norma, recepita in Italia dalla norma CEI EN 50160, per alcuni parametri di qualità della tensione fornisce valori di riferimento. In particolare per le interruzioni e i buchi di tensione (cadute di tensione rapide oltre la soglia del 10 per cento della tensione nominale) la norma CEI EN 50160 fornisce valori indicativi

che si rivelano non adeguati alle esigenze di gran parte dei clienti che consumano energia elettrica per usi industriali o di servizi. L'Autorità intende promuovere azioni di contenimento finalizzate in via prioritaria alle interruzioni, ai buchi di tensione e alle variazioni della tensione di fornitura. Il problema della qualità della tensione è rilevante in particolare per l'impatto economico che può comportare per i clienti quando inadeguata.

Con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici è stata introdotta la facoltà, per i clienti alimentati in alta e media tensione e per le imprese di distribuzione dell'energia elettrica, di stipulare contratti per la qualità che prevedono la fissazione di un suo livello concordato, un premio annuo a carico del cliente e un rimborso a favore dello stesso nel caso in cui il livello concordato di qualità non venga rispettato. I contratti per la qualità possono avere a oggetto qualsiasi parametro di qualità della tensione di fornitura, purché misurato per almeno un anno con strumenti di registrazione conformi alle norme tecniche sopra ricordate. A tal fine i clienti possono installare un proprio registratore individuale dei parametri della qualità della tensione di fornitura conforme alle norme tecniche o richiedere l'installazione del misuratore all'impresa distributrice. I parametri di qualità della tensione vanno misurati in ottemperanza alla norma tecnica IEC 61000-4-30, recepita in Italia dalla norma CEI 61000-4-30. Nonostante la rilevanza del problema, in Italia, come nella maggior parte dei paesi europei, non si dispone di un monitoraggio adeguato dei diversi parametri di qualità della tensione. La conoscenza della reale entità del problema permetterà di definire nuove iniziative di regolazione, inclusa l'introduzione di obblighi di misurazione della qualità della tensione in capo alle imprese distributrici, come già fatto recentemente per la trasmissione (nel documento si propone anche di estendere tali obblighi alle reti di distribuzione in alta tensione che presentano caratteristiche analoghe a quelle di trasmissione).

Con riferimento alle reti di distribuzione dell'energia elettrica, in data 6 aprile 2005 è stato diffuso il Documento per la consultazione *Iniziativa per il monitoraggio della qualità della tensione sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica* avente lo scopo di realizzare un sistema di monitoraggio della qualità della tensione sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica in media tensione che sarà realizzato a cura della società CESI nell'ambito del finanziamento della Ricerca di sistema. Tale iniziativa si inquadra in un contesto europeo che manifesta un interesse sempre crescente per i temi della qualità della tensione, come dimostrano le recenti iniziative avviate dai regolatori di Norvegia (dove esiste un sistema di monitoraggio finanziato tramite la tariffa), Spagna (dove è stato imposto l'obbligo in capo alle imprese distributrici di effettuare campagne di rilevazione della qualità della tensione) e Francia (dove i contratti di accesso alla rete prevedono la possibilità di ottenere un livello personalizzato garantito di inter-

ruzioni e buchi di tensione, per questi ultimi a fronte di una componente tariffaria aggiuntiva).

La campagna di monitoraggio della qualità della tensione si pone, quali obiettivi principali, la raccolta di elementi conoscitivi sulle attuali *performance* delle reti di distribuzione in media tensione da rendere pubblicamente disponibili, l'analisi delle origini dei disturbi che provocano variazioni ai parametri di qualità della tensione, tenuto conto delle caratteristiche strutturali delle reti stesse, e una valutazione circa l'introduzione di nuovi obblighi di misurazione di qualità della tensione in capo alle imprese distributrici, cui potrà fare seguito l'inserimento di forme di regolazione economica di alcuni parametri della qualità della tensione. L'Autorità ha inoltre manifestato l'intenzione di determinare valori minimi garantiti della potenza di cortocircuito per tutti i punti di consegna delle reti di distribuzione in media tensione.

Qualità del servizio sulla rete di trasmissione nazionale

Nel corso del 2004, l'Autorità ha dedicato attenzione anche al tema della qualità del servizio di trasmissione, finora non soggetto ad alcuna regolazione. Il Titolo VIII della delibera 30 dicembre 2004, n. 250, recante *Direttive alla società Gestore della rete di trasmissione nazionale S.p.A. per l'adozione del Codice di trasmissione e di dispacciamento di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 maggio 2004*, ha introdotto per la prima volta obblighi in materia di qualità del servizio di trasmissione.

Sono state fissate le modalità per la determinazione di indici di qualità del servizio di trasmissione che dovranno essere resi disponibili sul sito Internet della società Gestore della rete di trasmissione nazionale S.p.A. (GRTN) attraverso un sistema di interrogazione *on line*. In occasione di ogni periodo di regolazione il GRTN dovrà definire i livelli attesi di qualità del servizio di trasmissione relativamente all'intero sistema, anche suddiviso in aree, e ai singoli utenti della rete. Il GRTN dovrà anche stabilire i criteri per la determinazione dei valori minimo e massimo convenzionali di potenza di cortocircuito e rendere disponibile sul proprio sito Internet tali valori per ciascun sito di connessione con la rete. Il valore della potenza di cortocircuito dovrà essere superiore per il 95 per cento delle ore dell'anno al valore minimo convenzionale dichiarato dal GRTN (transitoriamente per il 2006 il limite è abbassato al 90 per cento delle ore dell'anno). È previsto inoltre che il soggetto risultante dall'unificazione della gestione e della proprietà della rete di trasmissione nazionale pubblici annualmente un rapporto sulla qualità del servizio di trasmissione in cui saranno resi noti:

- i livelli effettivi degli indici di qualità del servizio di trasmissione e gli inter-

- venti attuati e previsti per il miglioramento di tali indici;
- il confronto tra i livelli effettivi degli indici di qualità del servizio per l'intero sistema e i livelli attesi, con l'indicazione sia del numero di utenti della rete per i quali non sono rispettati i livelli di qualità sia degli interventi mirati alla risoluzione delle situazioni più critiche e i temi di realizzazione di tali interventi;
 - i livelli previsionali a cinque anni di potenza di cortocircuito massima e minima, nonché i programmi mirati all'innalzamento della potenza di cortocircuito nelle situazioni più critiche e i tempi di realizzazione di detti programmi.

Infine, sono previste campagne di misurazione della qualità della tensione sulla rete di trasmissione nazionale. È stata estesa agli utenti della rete di trasmissione nazionale la facoltà di parteciparvi e, al pari dei clienti della distribuzione, di stipulare contratti per la qualità con il GRTN.

Rilevazione della soddisfazione e disponibilità a pagare per il miglioramento della continuità

Nel corso degli anni 1998-2003 l'Istat ha svolto per conto dell'Autorità, all'interno dell'Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" specifici quesiti volti a rilevare la soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi nel settore dell'energia elettrica e del gas.

Nel 2004 l'Autorità ha rinnovato la convenzione con l'Istat per il quinquennio 2005-2009 al fine di continuare a rilevare la soddisfazione dei clienti domestici e assicurare continuità alla serie dei dati storici. Il campione, estremamente elevato, permette la rappresentatività regionale, in modo da osservare costantemente gli effetti della regolazione della qualità, mirata tra l'altro alla riduzione

TAV. 5.4 **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO ELETTRICO**
Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nord-Ovest | 94,6 | 94,5 | 94,1 | 94,5 | 94,9 | 93,2 |
| Nord-Est | 93,1 | 94,1 | 92,0 | 94,3 | 92,9 | 91,5 |
| Centro | 89,4 | 91,3 | 89,6 | 91,1 | 90,9 | 89,4 |
| Sud | 86,4 | 88,1 | 88,7 | 89,2 | 89,5 | 89,9 |
| Isole | 83,7 | 83,9 | 84,5 | 84,5 | 85,6 | 84,2 |
| Italia | 90,3 | 91,2 | 90,6 | 91,7 | 91,5 | 90,3 |

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2003.

TAV. 5.5 SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nord-Ovest | 95,4 | 95,4 | 95,1 | 94,5 | 95,6 | 94,1 |
| Nord-Est | 94,2 | 94,8 | 93,9 | 95,8 | 95,0 | 93,1 |
| Centro | 89,5 | 90,6 | 89,0 | 91,9 | 91,7 | 89,9 |
| Sud | 85,9 | 87,5 | 88,3 | 88,5 | 89,2 | 89,6 |
| Isole | 85,0 | 83,1 | 85,8 | 85,9 | 88,4 | 86,4 |
| Italia | 90,8 | 91,1 | 91,2 | 92,0 | 92,5 | 91,1 |

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2003.

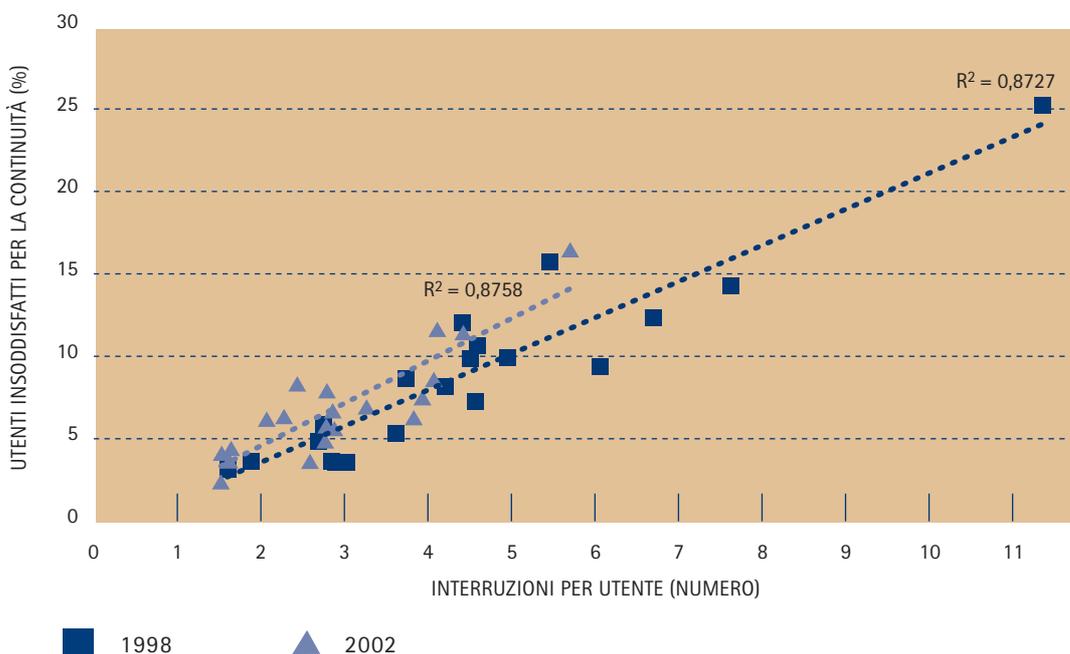
dei divari regionali di qualità. I risultati dell'indagine relativa al 2004 saranno resi disponibili nel corso del 2005.

L'andamento generale della soddisfazione dell'utenza è risultato complessivamente buono: all'interno di un livello mediamente alto si evidenziano situazioni diverse sotto il profilo geografico.

La soddisfazione dei clienti dei servizi nel settore dell'energia elettrica è legata fortemente alla continuità del servizio (mancanza di interruzioni nell'erogazio-

FIG. 5.7 CORRELAZIONE TRA QUALITÀ PERCEPITA E QUALITÀ EFFETTIVAMENTE EROGATA

Numero medio di interruzioni per cliente BT e percentuale di insoddisfatti; valori regionali 1998 e 2002



ne dell'energia elettrica agli utenti).

I dati raccolti permettono di confermare una stretta correlazione tra “qualità erogata” (livelli effettivi di continuità del servizio) e “qualità percepita” (percentuale di clienti soddisfatti e insoddisfatti per la continuità del servizio). Tale correlazione si mantiene nel tempo; pertanto, al migliorare della continuità si riduce la quota di clienti poco o per niente soddisfatti.

Disponibilità a pagare per il miglioramento della continuità

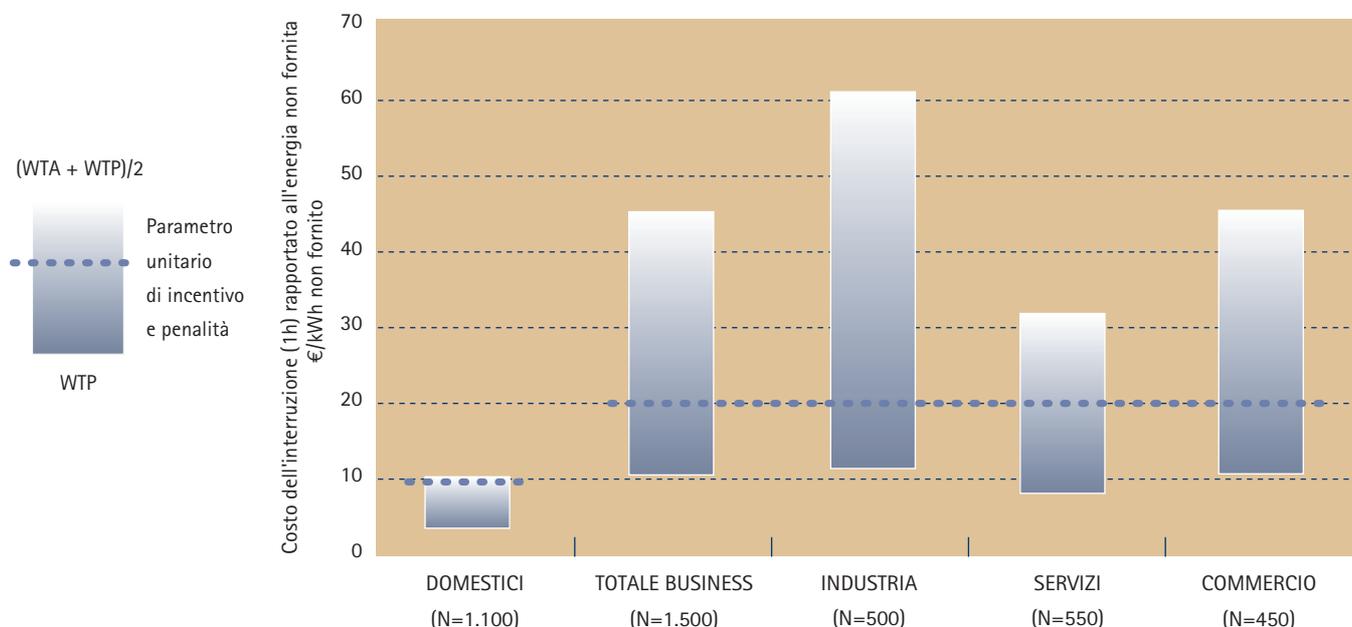
L'Autorità, per arrivare a determinare i valori dei parametri unitari utilizzati per il calcolo degli incentivi e delle penalità (“parametri C”) durante il periodo regolatorio 2004-2007, più rispondenti alla reale propensione dei clienti per il miglioramento della continuità ed espressione quindi della “disponibilità a pagare” (WTP, *willingness to pay*), ha concluso nel corso del 2004 un'indagine; essa ha avuto l'obiettivo di quantificare e valorizzare il costo derivante dalle interruzioni di energia elettrica agli utenti finali rappresentati da utenze domestiche (famiglie) e utenze non domestiche (operatori economici nei settori industria, commercio e servizi).

L'indagine ha comportato l'effettuazione di oltre 2.600 interviste personali, svolte dall'istituto di ricerca AC Nielsen C.R.A. (selezionato a seguito di gara), a due distinti campioni, uno di famiglie (1.100) e uno di unità produttive dei settori industriali e terziario (1.500), rappresentativi di tutto il territorio nazionale. Il progetto è stato implementato con la collaborazione di SINTEF *Energy Research* e SNF due istituti di ricerca norvegesi specializzati nel campo dell'energia e dell'economia, che hanno curato l'adattamento al contesto italiano del modello di valutazione del costo sopportato dai clienti in occasione delle interruzioni di energia (*customer outage cost*), già utilizzato in analoghe indagini condotte in Norvegia dagli stessi istituti per conto del regolatore norvegese.

Il metodo di valutazione che deriva dall'applicazione di un modello di *contingent valuation*, si basa sulla presentazione agli intervistati di una serie di ipotetici scenari di interruzione dell'energia elettrica, per ciascuno dei quali è richiesto di fornire, con riferimento alla propria esperienza, una quantificazione monetaria del costo diretto che ne deriverebbe, nonché della disponibilità a pagare per la riduzione delle interruzioni (WTP) e la disponibilità ad accettare rimborsi in caso di interruzioni (*willingness to accept*, WTA) rivelando le proprie preferenze. La quantificazione monetaria è successivamente normalizzata rispetto all'energia non servita durante l'interruzione, slegandola quindi dalla quantità di energia utilizzata al momento dell'interruzione e determinando valori che rendano possibile confrontare situazioni diverse; attraverso opportune ponderazioni si giunge a una stima del costo sopportato dai clienti in occasione delle interruzioni di energia e dei conseguenti parametri di WTP e WTA, ottenendo valori di costo espressi in €/kWh non fornito, più facilmente utilizzabili nella re-

FIG. 5.8 COSTO DELLE INTERRUZIONI PER I CLIENTI DI ENERGIA ELETTRICA, ANNO 2003

Valori normalizzati €/kWh non fornito



golazione delle interruzioni per definire incentivi e penalità.

I parametri unitari utilizzati per il calcolo degli incentivi e delle penalità nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici (“parametri C”) sono scelti nel *range* rappresentato nella figura 5.8 e costituito all’estremo inferiore dal parametro WTP e all’estremo superiore dal parametro $(WTP+WTA)/2$, come espressione del punto medio tra la disponibilità a pagare per il miglioramento e quella a subire una interruzione accettando una compensazione. Tale *range* può essere interpretato come l’intervallo di valori entro i quali l’organismo di regolazione interviene fissando i valori unitari dei parametri di incentivo/penalità per la regolazione della continuità del servizio.

La scelta di rappresentare la propensione a pagare dei clienti ha comportato la differenziazione dei valori unitari di incentivo e penalità in relazione all’uso finale dell’energia (usi domestici e usi non domestici) e la previsione di valori unitari di incentivo e penalità decrescenti al migliorare dei livelli di continuità. In questo modo è rispettata la propensione dei clienti che godono di un buon livello di continuità in generale meno disposti a pagare per il miglioramento marginale rispetto ai clienti serviti con peggiori livelli di continuità. Tale struttura dei parametri costituisce anche un maggiore incentivo per ottenere miglioramenti superiori a quelli previsti dai livelli tendenziali nelle zone con peggiori livelli di qualità, contribuendo ad accelerare il processo di convergenza verso i livelli obiettivo.

QUALITÀ NEL SETTORE DEL GAS

Qualità dei servizi gas

Nel 2004 la regolazione della qualità nel settore del gas si è concentrata in particolare sull'emanazione sia del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (delibere 18 marzo 2004, n. 40 e 22 luglio 2004, n. 129), sia del Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (approvato con la delibera 29 settembre 2004, n. 168).

Sono proseguite anche le attività di rilevazione dei dati sulla qualità del servizio erogato ai clienti finali per valutare l'attuazione da parte degli esercenti dei provvedimenti emanati dall'Autorità in materia sia di qualità commerciale (delibera 2 marzo 2000, n. 47) sia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas (delibera 28 dicembre 2000, n. 236).

Inoltre, nel corso del 2004, l'Autorità ha avviato, in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, una campagna di controlli sulla qualità del gas fornito ai cittadini attraverso le reti di distribuzione locali (si veda il paragrafo "Controlli tecnici sui servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas").

Testo integrato della qualità dei servizi gas

L'Autorità ritiene che la regolazione della qualità dei servizi gas introdotta per la prima volta con le delibere n. 47/00 e n. 236/00 abbia prodotto nel suo complesso notevoli benefici per i clienti finali e abbia favorito il miglioramento della qualità del servizio reso dalle imprese del settore.

In particolare, la definizione di obblighi di servizio relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione e l'imposizione di indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale si sono rivelati particolarmente efficaci.

Al termine del primo periodo di regolazione, a partire dall'esame degli effetti positivi derivanti dall'attuazione delle delibere n. 236/00 e n. 47/00 e delle criticità emerse, l'Autorità, a seguito di un processo di consultazione di tutte le parti interessate, ha definito alcune integrazioni e modifiche della regolazione della qualità dei servizi gas confluite nel Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas.

In particolare, l'avvenuta separazione societaria tra distribuzione e vendita e la liberalizzazione di quest'ultima hanno reso opportuno un affinamento nella regolazione della qualità dei servizi gas che da un lato facilitasse la scelta di un nuovo fornitore da parte del cliente finale e dall'altro definisse in maniera precisa i compiti e le responsabilità dei diversi soggetti in gioco.

In generale il nuovo Testo integrato della qualità dei servizi gas, nel confermare

l'impianto della disciplina pre-esistente, rafforza ulteriormente le tutele per i clienti finali, semplifica le modalità applicative e introduce una nuova metodologia statistica di controllo dei dati di qualità a supporto dell'attività di vigilanza dell'Autorità.

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

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

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

Alla fine del 2000 l'Autorità ha emanato la delibera n. 236/00, con la quale ha definito la regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas ponendosi come scopo quello di:

- salvaguardare la sicurezza fisica delle persone e delle cose e tutelare l'ambiente attraverso la riduzione del gas metano immesso in atmosfera;
- tutelare i clienti riducendo il numero e la durata delle interruzioni;
- 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 i livelli nazionali base e di riferimento per alcuni indicatori nonché vincoli di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità.

Al termine del primo periodo di regolazione l'Autorità ha effettuato una verifica dell'attuazione della delibera n. 236/00 e alla fine del 2004, a seguito di una consultazione dei soggetti interessati, ha emanato la delibera n. 168/04 con la quale ha confermato e per alcuni aspetti rafforzato la pre-esistente regolazione, estendendone l'applicazione anche ai distributori che in sede di prima attuazione erano stati esonerati.

Per regolare con sufficiente precisione la sicurezza e la continuità del servizio, l'Autorità ha scelto il singolo impianto di distribuzione come ambito territoriale

per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità. La pubblicazione comparativa dei livelli effettivi raggiunti dai distributori stimola questi ultimi al miglioramento dei propri livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Per alcune delle attività rilevanti per la sicurezza l'Autorità ha introdotto una serie di obblighi di servizio. In particolare sono stati fissati la percentuale minima annua di rete che deve essere sottoposta a ispezione per la ricerca sistematica delle dispersioni di gas e il numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione del gas che devono essere effettuate dal distributore.

I distributori devono inoltre dotare ogni punto di alimentazione della rete di un idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete e ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia. Per quanto riguarda il pronto intervento è stata definita la percentuale minima di chiamate (90 per cento) per le quali l'arrivo sul luogo di intervento deve avvenire entro 60 minuti pena la sanzionabilità del distributore da parte dell'Autorità; è stato inoltre fissato uno standard generale (arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 95 per cento dei casi), prevedendo una penale di 500 € per ogni chiamata mancante al raggiungimento della soglia del 95 per cento per cause imputabili all'esercente. Per tutte le imprese di distribuzione gli obblighi di effettuazione del pronto intervento valgono anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente finale. I distributori devono inoltre dotarsi di planimetria aggiornata degli impianti. Infine il Testo integrato ha previsto per i distributori l'obbligo di sostituzione completa (o di risanamento) delle tubazioni in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2014, prevedendo comunque entro il 2008 la sostituzione (o il risanamento) di almeno il 30 per cento delle condotte in esercizio a fine 2003.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas ha introdotto 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; l'Autorità ha introdotto anche l'obbligo di comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (CIG) ogni emergenza o incidente da gas che lo abbia coinvolto.

Particolare attenzione è stata rivolta allo sviluppo delle *Linee guida* relative alle attività correlate alla sicurezza e alla continuità del servizio. Su impulso dell'Autorità, il CIG, l'APCE (Associazione per la protezione dalle corrosioni elettrolitiche) e l'ATIG (Associazione tecnica italiana del gas) hanno redatto le *Linee guida* necessarie all'applicazione della delibera n. 236/00, ai sensi dell'art. 28 della stessa, che sono poi state pubblicate dall'UNI nel proprio sito Internet. Le raccomandazioni contenute nelle *Linee guida* rappresentano le modalità obbligatorie per l'effettuazione delle attività regolate per gli aspetti di sicurezza e

continuità del servizio di distribuzione del gas non coperti o non ancora sufficientemente regolati da norme tecniche nazionali o europee.

Il dispiegamento della regolazione della sicurezza e della continuità definita dall'Autorità è stato graduale e precisamente:

- per tutte le imprese di distribuzione, a partire dal 2001, sono decorsi gli obblighi di effettuazione del pronto intervento anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente;
- per ogni impresa distributrice con più di 5.000 clienti finali (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 clienti finali allacciati):
- dall'1 luglio 2001 è decorso l'obbligo di dotarsi di planimetria aggiornata;
- dall'1 gennaio 2002 è decorso l'obbligo del rispetto della regolazione della sicurezza e della continuità;
- per tutti i distributori di gas naturale dall'1 gennaio 2006 decorrerà l'obbligo di attuazione della regolazione della sicurezza e della continuità;
- per i distributori di gas diversi dal gas naturale a partire dall'1 gennaio 2005 è decorso l'obbligo di ispezionare l'intera rete di distribuzione ogni cinque anni e dall'1 gennaio 2007 decorrerà l'obbligo di dotarsi di una cartografia aggiornata degli impianti.

Sulla base dei dati comunicati dagli esercenti per il 2002 e il 2004 si può affermare che l'introduzione della regolazione dell'Autorità ha comportato:

- la sistematica esecuzione dell'ispezione programmata delle reti su una percentuale delle stesse significativamente maggiore dei livelli minimi stabiliti dall'Autorità e l'utilizzo di una metodologia di localizzazione delle dispersioni a seguito sia di ispezioni programmate sia di segnalazione di terzi omogenea tra la maggior parte dei distributori (Fig. 5.9);
- l'aumento della tempestività del pronto intervento e in generale l'individuazione della rilevanza di tale servizio quale crocevia di tutte le attività rilevanti ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas (Fig. 5.10);
- la sensibilizzazione dei distributori sulle attività di controllo dell'odorizzazione del gas e dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
- l'effettuazione della misura della continuità del servizio;
- in generale, la definizione di *Linee guida* per la corretta e omogenea effettuazione delle principali attività di sicurezza.

Il confronto tra i dati del 2002, del 2003 e del 2004 evidenzia una leggera diminuzione delle percentuali di rete ispezionata, indice della tendenza dei distributori a ottimizzare le risorse disponibili pur rimanendo al di sopra dei limiti minimi imposti.

FIG. 5.9 PERCENTUALE DI RETE ISPEZIONATA

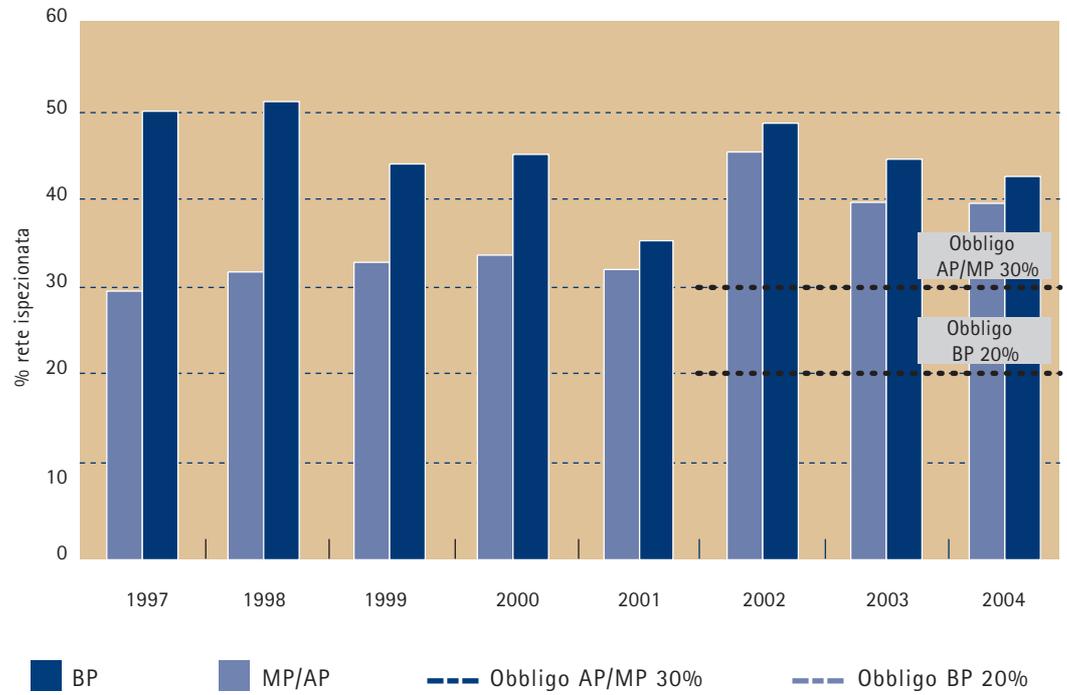
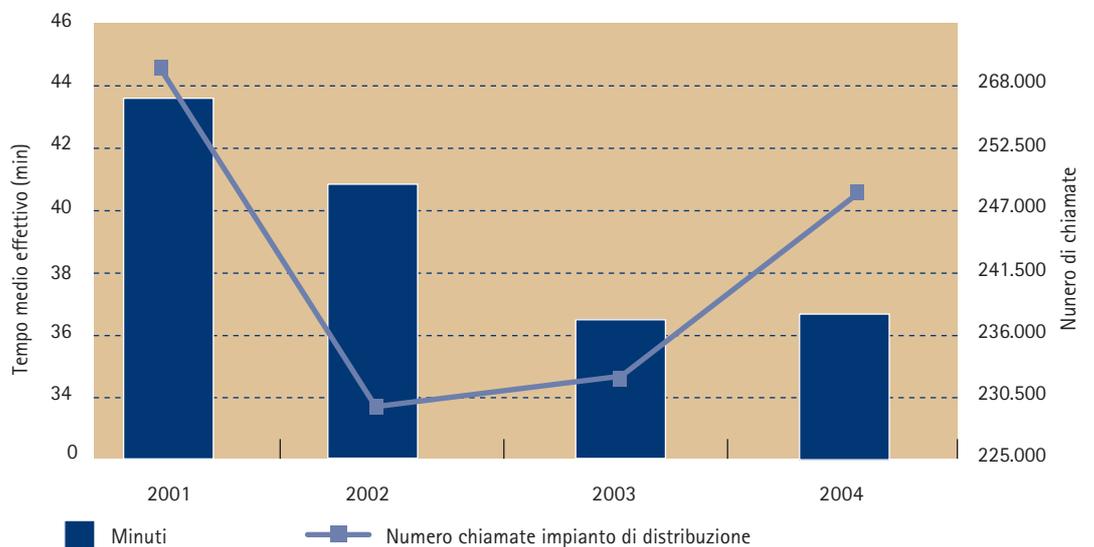


FIG. 5.10 CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO PER IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE, ANNI 2001-2004



La tavola 5.6 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento per l'anno 2004 relative ai grandi esercenti.

TAV. 5.6 PRONTO INTERVENTO DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

| ESERCENTE | CLIENTI FINALI | IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE | | A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA | | TOTALE CASI |
|----------------------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|
| | | CASI | CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI | CASI | CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI | |
| Società Italiana per il Gas | 4.450.000 | 70.530 | 15,8 | 6.978 | 1,6 | 77.508 |
| Enel Rete Gas | 1.886.462 | 28.048 | 14,9 | 2.438 | 1,3 | 30.486 |
| Aem Distribuzione Gas e Calore | 845.601 | 16.693 | 19,7 | 515 | 0,6 | 17.208 |
| Hera | 798.716 | 13.710 | 17,2 | 468 | 0,6 | 14.178 |
| Napoletana Gas | 632.029 | 13.752 | 21,8 | 250 | 0,4 | 14.002 |
| Italcogim Reti | 557.672 | 7.288 | 13,1 | 358 | 0,6 | 7.646 |
| Azienda Energia e Servizi | 457.231 | 7.756 | 17,0 | 1.106 | 2,4 | 8.862 |
| Enia | 356.786 | 5.110 | 14,3 | 246 | 0,7 | 5.356 |
| Azienda Mediterranea Gas e Acqua | 322.774 | 4.857 | 15,0 | 21 | 0,1 | 4.878 |
| Fiorentina Gas | 320.565 | 6.112 | 19,1 | 468 | 1,5 | 6.580 |
| Ascogas | 295.198 | 2.201 | 7,5 | 431 | 1,5 | 2.632 |
| Acegas Aps | 255.659 | 1.851 | 7,2 | 403 | 1,6 | 2.254 |
| Toscana Gas | 242.996 | 3.327 | 13,7 | 245 | 1,0 | 3.572 |
| Siciliana Gas | 211.316 | 4.663 | 22,1 | 202 | 1,0 | 4.865 |
| Cogas | 168.457 | 1.252 | 7,4 | 244 | 1,4 | 1.496 |
| Asm Brescia | 168.047 | 1.262 | 7,5 | 437 | 2,6 | 1.699 |
| Consiag Reti | 160.516 | 1.275 | 7,9 | 276 | 1,7 | 1.551 |
| SGR Reti | 147.400 | 1.087 | 7,4 | 154 | 1,0 | 1.241 |
| META Rete Gas | 144.256 | 1.590 | 11,0 | 206 | 1,4 | 1.796 |
| AGSM Rete Gas | 132.029 | 2.613 | 19,8 | 471 | 3,6 | 3.084 |
| Amg Energia | 127.385 | 5.500 | 43,2 | 459 | 3,6 | 5.959 |
| Edison DG | 123.076 | 1.718 | 14,0 | 118 | 1,0 | 1.836 |
| Trentino Servizi | 110.972 | 214 | 1,9 | 88 | 0,8 | 302 |
| Azienda Municipale del Gas Bari | 107.952 | 1.426 | 13,2 | - | - | 1.426 |
| Erogasmet | 102.273 | 2.000 | 19,6 | - | - | 2.000 |
| Thuega Laghi | 101.120 | 974 | 9,6 | 182 | 1,8 | 1.156 |
| Totale | 13.226.488 | 206.809 | 15,6 | 16.764 | 1,3 | 223.573 |

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Le tavole 5.7 e 5.8 forniscono il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete e di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2004 relative ai grandi distributori.

TAV. 5.7 RETE ISPEZIONATA DAI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

| ESERCENTE | RETE IN BASSA PRESSIONE | | | RETE IN ALTA O MEDIA PRESSIONE | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
| | ESTENSIONE DELLA RETE IN km ^(A) | LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA IN km ^(A) | % RETE ISPEZIONATA | ESTENSIONE DELLA RETE IN km ^(A) | LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA IN km ^(A) | % RETE ISPEZIONATA |
| Società Italiana per il Gas | 23.319 | 6.939 | 29,8 | 16.666 | 5.926 | 35,6 |
| Enel Rete Gas | 16.707 | 8.639 | 51,7 | 10.687 | 5.803 | 54,3 |
| Aem Distribuzione Gas e Calore | 2.447 | 1.776 | 72,6 | 492 | 492 | 100,0 |
| Hera | 3.419 | 1.187 | 34,7 | 6.377 | 2.700 | 42,3 |
| Napoletana Gas | 3.301 | 1.056 | 32,0 | 789 | 393 | 49,8 |
| Italcogim Reti | 4.233 | 2.590 | 61,2 | 2.906 | 2.381 | 81,9 |
| Azienda Energia e Servizi | 1.125 | 303 | 26,9 | 176 | 80 | 45,2 |
| Enia | 2.635 | 668 | 25,4 | 2.500 | 780 | 31,2 |
| Azienda Mediterranea Gas e Acqua | 1.197 | 293 | 24,4 | 453 | 127 | 28,0 |
| Fiorentina Gas | 1.197 | 607 | 50,7 | 1.375 | 726 | 52,8 |
| Ascogas | 4.220 | 1.604 | 38,0 | 1.991 | 766 | 38,5 |
| Acegas Aps | 1.660 | 1.063 | 64,1 | 406 | 391 | 96,4 |
| Toscana Gas | 2.148 | 1.066 | 49,6 | 1.069 | 512 | 47,9 |
| Siciliana Gas | 1.576 | 363 | 23,0 | 933 | 299 | 32,0 |
| Cogas | 1.859 | 381 | 20,5 | 1.474 | 375 | 25,4 |
| Asm Brescia | 1.348 | 848 | 62,9 | 216 | 185 | 85,8 |
| Consiag Reti | 892 | 304 | 34,1 | 464 | 94 | 20,2 |
| SGR Reti | 1.202 | 500 | 41,6 | 1.311 | 498 | 38,0 |
| META Rete Gas | 835 | 219 | 26,3 | 812 | 273 | 33,7 |
| AGSM Rete Gas | 818 | 687 | 84,0 | 285 | 240 | 84,1 |
| Amg Energia | 472 | 472 | 100,0 | 187 | 187 | 100,0 |
| Edison DG | 1.185 | 815 | 68,8 | 916 | 488 | 53,3 |
| Trentino Servizi | 1.019 | 308 | 30,2 | 393 | 125 | 31,9 |
| Azienda Municipale del Gas Bari | 317 | - | - | 81 | - | - |
| Erogasmet | 855 | 220 | 25,7 | 323 | 91 | 28,2 |
| Thuega Laghi | 1.074 | 331 | 30,9 | 494 | 167 | 33,8 |
| Totale | 81.059 | 33.238 | 41,0 | 53.779 | 24.100 | 44,8 |

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

TAV. 5.8 INDIVIDUAZIONE DELLE DISPERSIONI NELLE RETI
DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

| ESERCENTE | | | | NUMERO DISPERSIONI | | | |
|----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| | METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE | LUNGHEZZA RETE IN km | LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA IN km | DA RETE ISPEZIONATA | PER km RETE ISPEZIONATA | SEGNALATE DA TERZI | PER km DA SEGNALAZIONE DI TERZI |
| Società Italiana per il Gas | 9,16 | 39.985 | 12.865 | 1.355 | 0,11 | 31.750 | 0,79 |
| Enel Rete Gas | 14,95 | 27.394 | 14.442 | 485 | 0,03 | 12.909 | 0,47 |
| Aem Distribuzione Gas e Calore | 3,51 | 2.939 | 2.268 | 2.647 | 1,17 | 10.934 | 3,72 |
| Hera | 12,31 | 9.796 | 3.887 | 205 | 0,05 | 10.643 | 1,09 |
| Napoletana Gas | 6,59 | 4.090 | 1.448 | 141 | 0,10 | 8.665 | 2,12 |
| Italcogim Reti | 13,51 | 7.139 | 4.971 | 39 | 0,01 | 2.788 | 0,39 |
| Azienda Energia e Servizi | 2,87 | 1.301 | 383 | 8 | 0,02 | 4.533 | 3,48 |
| Enia | 14,75 | 5.135 | 1.449 | 23 | 0,02 | 2.862 | 0,56 |
| Azienda Mediterranea Gas e Acqua | 5,11 | 1.650 | 419 | 1.075 | 2,56 | 3.479 | 2,11 |
| Fiorentina Gas | 8,17 | 2.572 | 1.334 | 74 | 0,06 | 2.948 | 1,15 |
| Ascogas | 21,84 | 6.211 | 2.370 | 41 | 0,02 | 681 | 0,11 |
| Acegas Aps | 8,15 | 2.065 | 1.454 | 189 | 0,13 | 885 | 0,43 |
| Toscana Gas | 13,66 | 3.217 | 1.577 | 78 | 0,05 | 936 | 0,29 |
| Siciliana Gas | 12,25 | 2.509 | 661 | 2 | 0,00 | 2.199 | 0,88 |
| Cogas | 19,98 | 3.333 | 756 | 40 | 0,05 | 598 | 0,18 |
| Asm Brescia | 9,45 | 1.564 | 1.033 | 73 | 0,07 | 562 | 0,36 |
| Consiag Reti | 8,60 | 1.357 | 398 | 38 | 0,10 | 456 | 0,34 |
| SGR Reti | 17,05 | 2.513 | 998 | 13 | 0,01 | 655 | 0,26 |
| META Rete Gas | 11,41 | 1.647 | 493 | 49 | 0,10 | 663 | 0,40 |
| AGSM Rete Gas | 8,62 | 1.104 | 927 | 110 | 0,12 | 668 | 0,61 |
| Amg Energia | 5,31 | 659 | 659 | 18 | 0,03 | 4.330 | 6,57 |
| Edison DG | 17,08 | 2.101 | 1.303 | 39 | 0,03 | 373 | 0,18 |
| Trentino Servizi | 13,35 | 1.412 | 433 | 1 | 0,00 | 148 | 0,10 |
| Azienda Municipale del Gas Bari | 3,69 | 398 | - | - | - | 737 | 1,85 |
| Erogasmet | 11,85 | 1.178 | 311 | 98 | 0,31 | 1.380 | 1,17 |
| Thuega Laghi | 15,61 | 1.568 | 498 | 148 | 0,30 | 812 | 0,52 |
| Totale | 10,19 | 134.838 | 57.338 | 6.989 | 0,12 | 107.594 | 0,80 |

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

La tavola 5.9 fornisce il riepilogo generale delle attività di protezione catodica relativa ai grandi esercenti per l'anno 2004.

TAV. 5.9 PROTEZIONE CATODICA DELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

| ESERCENTE | ESTENSIONE RETE IN km | ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO IN km | ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA IN km | ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA IN km | % RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA |
|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Società Italiana per il Gas | 39.985 | 32.872,9 | 32.626,7 | 246,2 | 99,3 |
| Enel Rete Gas | 27.394 | 26.097,5 | 25.355,5 | 742,0 | 97,2 |
| Aem Distribuzione Gas e Calore | 2.939 | 1.064,2 | 661,4 | 402,8 | 62,1 |
| Hera | 9.796 | 8.174,3 | 8.144,4 | 29,9 | 99,6 |
| Napoletana Gas | 4.090 | 3.154,1 | 3.154,1 | - | 100,0 |
| Italcogim Reti | 7.139 | 6.534,1 | 6.534,1 | - | 100,0 |
| Azienda Energia e Servizi | 1.301 | 520,4 | 520,4 | - | 100,0 |
| Enia | 5.135 | 4.898,3 | 4.597,4 | 301,0 | 93,9 |
| Azienda Mediterranea Gas e Acqua | 1.650 | 531,7 | 50,7 | 481,0 | 9,5 |
| Fiorentina Gas | 2.572 | 1.716,7 | 1.633,3 | 83,4 | 95,1 |
| Ascogas | 6.211 | 6.140,7 | 6.140,7 | - | 100,0 |
| Acegas Aps | 2.065 | 672,7 | 468,0 | 204,7 | 69,6 |
| Toscana Gas | 3.217 | 3.142,8 | 1.916,0 | 1.226,8 | 61,0 |
| Siciliana Gas | 2.509 | 2.047,2 | 2.010,4 | 36,7 | 98,2 |
| Cogas | 3.333 | 2.943,3 | 2.849,4 | 93,9 | 96,8 |
| Asm Brescia | 1.564 | 576,6 | 476,4 | 100,1 | 82,6 |
| Consiag Reti | 1.357 | 1.265,6 | 1.260,6 | 5,0 | 99,6 |
| SGR Reti | 2.513 | 2.499,1 | 2.499,1 | - | 100,0 |
| META Rete Gas | 1.647 | 1.409,0 | 1.409,0 | - | 100,0 |
| AGSM Rete Gas | 1.104 | 803,6 | 759,0 | 44,7 | 94,4 |
| Amg Energia | 659 | 192,3 | 192,3 | - | 100,0 |
| Edison DG | 2.101 | 1.504,4 | 1.504,4 | - | 100,0 |
| Trentino Servizi | 1.412 | 1.377,0 | 1.377,0 | - | 100,0 |
| Azienda Municipale del Gas Bari | 398 | 392,9 | 213,7 | 179,3 | 54,4 |
| Erogasmet | 1.178 | 1.177,7 | 1.177,7 | - | 100,0 |
| Thuega Laghi | 1.568 | 1.555,3 | 1.555,3 | - | 100,0 |
| Totale | 134.838 | 113.264,6 | 109.087,0 | 4.177,5 | 96,3 |

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Incentivi per i recuperi di sicurezza nella distribuzione di gas naturale

Il Testo integrato sulla qualità dei servizi gas non ha previsto incentivi per recuperi di sicurezza stante la difficoltà di definire un indicatore univoco del livello di sicurezza erogato dall' esercente.

Tuttavia, in risposta alle richieste avanzate dalle associazioni dei distributori, il 20 dicembre 2004 l'Autorità ha pubblicato un ulteriore Documento per la consultazione con il quale ha formulato proposte per la definizione di meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale per premiare i comportamenti virtuosi e riconoscere i costi di chi eroga un servizio caratterizzato da maggiori livelli di sicurezza rispetto al livello minimo definito dalla delibera n. 168/04.

Con le proposte contenute nel Documento per la consultazione l'Autorità si è posta come principale obiettivo quello di bilanciare, se pure in parte, la spinta a una maggiore efficienza, derivante dall'applicazione di recuperi di produttività definiti dall'Autorità stessa con la delibera 29 settembre 2004, n. 170, per l'aggiornamento annuale dei vincoli dei ricavi di distribuzione, con un incentivo al miglioramento della sicurezza, conseguente al riconoscimento di recuperi di sicurezza.

Tale obiettivo si rende necessario per evitare che i recuperi di efficienza richiesti dall'Autorità ai distributori nel periodo di regolazione 2005-2008 siano ottenuti dagli stessi anche attraverso la riduzione dei costi sostenuti per garantire la sicurezza del servizio con un suo conseguente peggioramento.

Le proposte contenute nel Documento per la consultazione si pongono anche l'obiettivo di contrastare il rischio di peggioramento della sicurezza del servizio di distribuzione a seguito sia della fissazione di 12 anni quale periodo massimo delle concessioni sia della tendenza, emersa da recenti gare, di privilegiare il canone di concessione riconosciuto al Comune nella riassegnazione del servizio di distribuzione.

La contrazione del periodo concessorio unita alla significativa erosione dei margini del distributore per la parte riconosciuta annualmente al Comune concedente innalza il rischio che il distributore sia portato a privilegiare un'ottica di breve periodo, nella quale ridurre al minimo i costi sia di gestione sia di investimenti per la sicurezza.

Più in generale il sistema di incentivi che l'Autorità intende introdurre si prefigge il miglioramento dei livelli medi nazionali di sicurezza del settore della distribuzione del gas e l'omogeneizzazione dei livelli di sicurezza erogati dai distributori (per esempio, riducendo i divari ancora esistenti da distributore a distributore e da impianto a impianto di distribuzione).

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Gli obiettivi della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas definita dall'Autorità sono:

- la tutela dei clienti finali;
- la promozione di un miglioramento complessivo delle prestazioni dei soggetti esercenti i servizi di distribuzione e di vendita del gas.

A tal fine l'Autorità ha regolato una serie di aspetti e in particolare:

- la definizione di standard specifici e generali;
- l'introduzione della puntualità nel rispetto degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente, dando a quest'ultimo la possibilità di scegliere tra tempestività nell'effettuazione della prestazione richiesta e puntualità nell'appuntamento personalizzato fissato con l'esercente per la realizzazione dell'intervento;
- l'introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale per causa dell'esercente;
- la definizione di obblighi di registrazione e di comunicazione differenziati in funzione delle dimensioni dell'esercente.

Il Testo integrato della qualità dei servizi gas ha confermato con alcune modifiche e semplificazioni gli standard stabiliti dall'Autorità e il meccanismo di indennizzo automatico, che ha portato a un aumento del numero di indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard, nettamente cresciuto rispetto al precedente regime della Carta dei servizi (Tav. 5.10). Le prestazioni soggette a standard specifici hanno generato oltre un milione e settecentomila richieste e sono state di gran lunga più numerose di quelle soggette a standard generali. La categoria più consistente riguarda l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 40 per cento del totale. La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G 6 (utenza domestica) ha generato la quasi totalità delle richieste di prestazioni e risulta pertanto quella maggiormente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità.

TAV. 5.10 **NUMERO DI RIMBORSI PAGATI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

Esercenti con più di 5.000 clienti finali

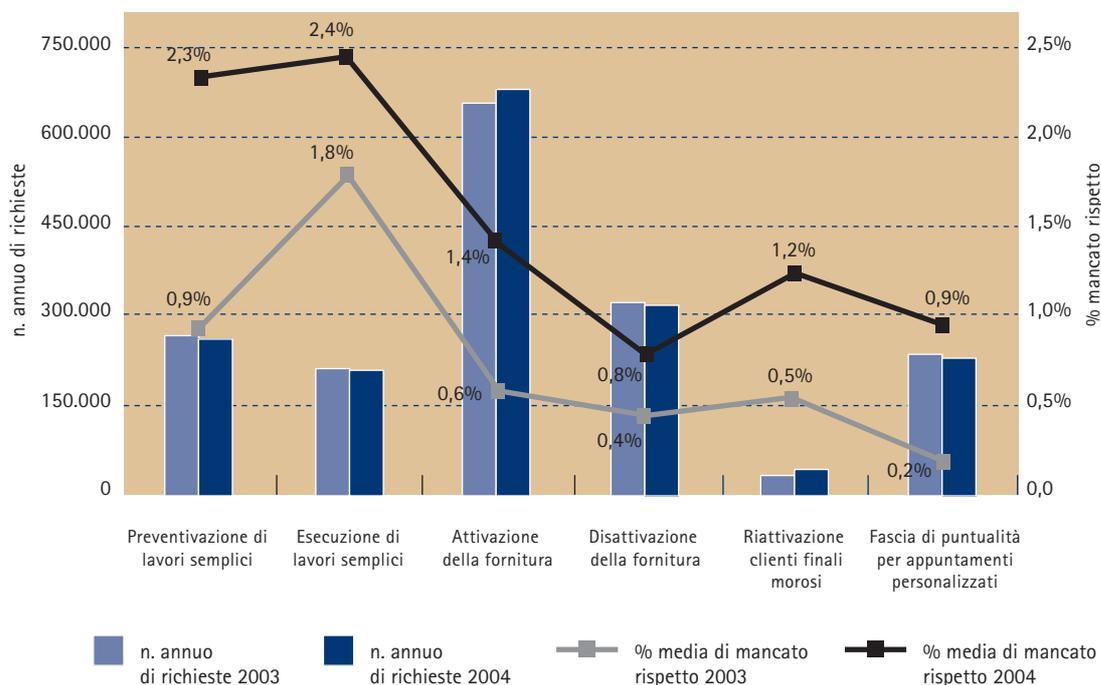
| | CARTA DEI SERVIZI | | | | DELIBERA N. 47/00 DELL'AUTORITÀ | | | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|------------------------------------|--------|--------|--------|
| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
| Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso | 14.265 | 12.366 | 11.212 | 14.635 | 16.424 | 14.651 | 11.766 | 25.826 |
| Rimborsi effettivamente pagati nell'anno | 1.237 | 707 | 1.640 | 3.709 | 12.086 | 13.368 | 8.535 | 19.249 |

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Il confronto tra i dati del 1997, quando era ancora in vigore la Carta dei servizi, e quelli del 2004 rivela un netto miglioramento nei tempi di effettuazione di alcune prestazioni tra le quali, in particolare, l'esecuzione dei lavori. Una comparazione puntuale è possibile però solo a partire dal 2001 con l'introduzione della delibera n. 47/00. Dal confronto tra i dati del periodo 2001-2004 emerge fino al 2003 una tendenza alla diminuzione del numero dei casi fuori standard nonostante l'aumento delle prestazioni richieste (Tav. 5.11). I dati relativi al 2004 evidenziano invece una inversione di tendenza: l'aumento del numero di fuori standard e degli indennizzi è da imputare in prevalenza a problemi connessi con l'adeguamento dei sistemi informativi per alcuni grandi esercenti. Per alcune prestazioni l'Autorità ha ritenuto opportuno determinare, anziché standard specifici associati a indennizzi automatici, standard generali di qualità

FIG. 5.11 PRESTAZIONI SOGGETTE A INDENNIZZO AUTOMATICO, ANNI 2003-2004

Esercenti con più di 5.000 clienti finali



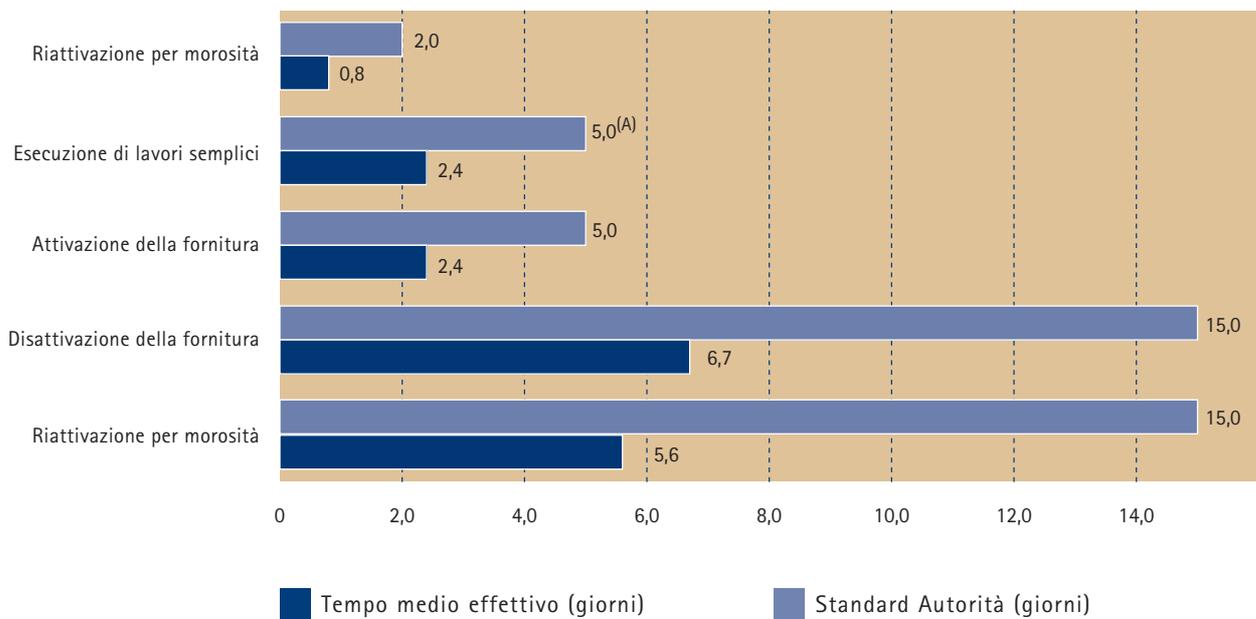
Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

che permettono di effettuare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale.

I loro obiettivi risultano generalmente raggiunti per tutte le tipologie di prestazione. Per tutte le prestazioni soggette a standard specifico o generale, l'Autorità ha verificato il tempo medio effettivo di realizzazione sulla base dei dati comuni-

FIG. 5.12 **CONFRONTO TEMPO EFFETTIVO MEDIO E STANDARD DEFINITO DALL'AUTORITÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER I CLIENTI CON MISURATORE FINO A G6, ANNO 2004**

Esercenti con più di 5.000 clienti finali



(A) Lo standard è stato elevato a 10 gg. dall'1 gennaio 2005 ai sensi della delibera n. 40/04.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

cati dagli esercenti. I tempi medi effettivi per le prestazioni soggette a standard specifici risultano pari alla metà degli standard definiti dall'Autorità; per i preventivi e l'esecuzione di lavori il fenomeno è ancora più accentuato (Fig. 5.12).

Qualità commerciale del servizio di vendita del gas

Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori e favorire la propria azione di vigilanza, l'Autorità ha introdotto nuove regole anche per il venditore di gas: in particolare è stato meglio definito il processo di corresponsione degli indennizzi automatici. Infatti con la delibera n. 168/04 sono stati fissati responsabilità e tempi entro i quali il venditore deve trasmettere necessariamente al cliente finale quanto dovuto e sono stati meglio precisati i flussi documentali minimi tra società di distribuzione e di vendita relativi alle prestazioni regolate dalla delibera n. 47/00.

In particolare si è introdotto un nuovo standard specifico relativo al tempo massimo per le rettifiche di fatturazione; l'effetto dell'inserimento di tale standard specifico aumenta la tutela dei clienti, con una maggiore certezza dei tempi di restituzione delle somme erroneamente fatturate e pagate. È stato inoltre previsto l'avvio di un monitoraggio dei livelli di servizio e di attesa al *call cen-*

ter delle imprese di vendita con più di 100.000 clienti finali. Il monitoraggio è propedeutico alla definizione di standard di qualità di questo fattore particolarmente importante per i clienti finali.

Qualità del servizio di trasporto del gas

L'Autorità ha regolato il tema della qualità del gas nel servizio di trasporto attraverso la delibera 17 luglio 2002, n. 137, che ha stabilito i criteri per la predisposizione del Codice di trasporto, e con le successive delibere 1 luglio 2003, n. 75, con la quale ha approvato il Codice di trasporto della società Snam Rete Gas S.p.A., e 12 dicembre 2003, n. 144, per l'approvazione del Codice di trasporto della società Edison T&S S.p.A., oggi ridenominata Società Gasdotti Italia S.p.A. Tali Codici prevedono alcuni capitoli sulla qualità del servizio di trasporto intesa come qualità sia tecnica e commerciale del servizio sia del gas trasportato. A partire dal 2004, i trasportatori devono comunicare annualmente all'Autorità i dati concernenti l'andamento degli standard definiti nei capitoli relativi alla qualità del servizio e le informazioni riguardo alle emergenze verificatesi sulla propria rete.

Metodologia statistica di controllo dei dati di qualità

Al fine di verificare il rispetto delle proprie direttive in materia di qualità dei servizi da parte degli esercenti, l'Autorità con la delibera n. 168/04 ha definito una metodologia semplificata di controllo dei dati comunicati basata su modelli statistici che, partendo da un campione, consentono di stimare il numero di eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non valide e non conformi nelle popolazioni di riferimento da cui è stato estratto il campione. Per la predisposizione dei modelli statistici è stato incaricato il MOX, Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano.

L'Autorità ha previsto il periodo 2005-2006 come fase di sperimentazione in campo della nuova metodologia di controllo dei dati di qualità, durante la quale effettuare controlli di test che non porteranno, nel caso di stima di non validità o non conformità, all'applicazione di penalità. Inoltre, al fine di favorire l'apprendimento degli operatori senza eccessive penalizzazioni, si prevede per il 2007 l'applicazione di penalità dimezzate in valore.

L'esercente avrà la facoltà di scegliere se accettare gli esiti dell'applicazione del metodo statistico o se sottoporsi a un ulteriore controllo, non più semplificato, ma sulla piena attuazione della regolazione. L'esercente potrebbe infatti essere in grado, sulla base di informazioni in suo possesso, di dimostrare di avere sostanzialmente adempiuto ai provvedimenti dell'Autorità e, quindi, di ritenere di essere penalizzato dall'esito del controllo su base statistica.

Per consentire a tutti gli esercenti di prendere la necessaria confidenza con l'applicazione del metodo è stato reso disponibile nel sito Internet dell'Autorità il programma di calcolo che implementa il modello proposto.

Qualità del gas

I principali parametri di qualità del gas importanti per i clienti finali sono l'energia contenuta nel gas fornito al cliente finale (a sua volta dipendente dal potere calorifico, dalla pressione di fornitura e dalla temperatura del gas) e il grado di odorizzazione del gas. I parametri di qualità del gas sono importanti per il cliente finale sia per motivi economici (infatti la tariffa pagata è commisurata all'energia contenuta nel gas) sia per motivi di sicurezza (odorizzazione e pressione del gas sono rilevanti per un utilizzo sicuro del gas nelle apparecchiature).

Nel corso del 2003 l'Autorità ha avviato uno studio finalizzato all'approfondimento delle soluzioni adottate dalle aziende nazionali di trasporto del gas per la misura e il controllo del potere calorifico del gas. Lo studio mirava a individuare eventuali necessità di integrazione della regolazione vigente nell'ottica del miglioramento della tutela del cliente finale.

In esito ai risultati dello studio, l'Autorità ha avviato con la delibera 17 febbraio 2005, n. 24, il procedimento per la formazione di provvedimenti con i quali regolare gli aspetti generali in tema di potere calorifico superiore del gas naturale.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas

Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Con la delibera n. 40/04 (poi modificata con la successiva delibera n. 129/04) l'Autorità ha emanato il regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas; il regolamento riguarda tutti gli impianti funzionanti con i gas distribuiti a mezzo di reti (prevalentemente metano, ma anche GPL).

Il provvedimento dell'Autorità si pone l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza del servizio del gas: infatti, sia pur in costante calo fino al 2002, gli incidenti riconducibili all'uso del gas sono tornati ad aumentare nel 2003 e costituiscono un fenomeno che richiede una stretta sorveglianza. L'analisi di tali incidenti da parte del CIG ha evidenziato che le cause più ricorrenti sono state: l'inefficienza delle canne fumarie; la ventilazione non idonea dei locali; lo stato di manutenzione di apparecchi precario o non conforme alle norme di legge; l'insufficiente cubatura o la non idoneità dei locali dove sono installati gli apparecchi.

La prima fase di attuazione del regolamento porterà gradualmente, nell'arco dei prossimi 5 anni, all'accertamento della corretta installazione e dell'esatto funzionamento degli impianti per più di 6 milioni di famiglie attraverso l'acquisizione e l'analisi della documentazione redatta dagli installatori in base alle leggi vigenti, valorizzando le informazioni già disponibili ed evitando la produzione di ulteriore documentazione.

In alcuni casi (circa il 5 per mille del totale) all'analisi della documentazione se-

guiranno verifiche in loco degli impianti, senza però introdurre duplicazioni rispetto alle verifiche oggi già previste. Infatti, anch'esse sono affidate dal regolamento dell'Autorità ai Comuni, che insieme alle Province vengono già investiti per legge di compiti connessi. Il regolamento prevede un contributo per ogni verifica con sopralluogo effettuata dai Comuni su impianti di utenza già accertati dai distributori nella misura massima del 5 per cento degli impianti accertati.

Il regolamento ha tenuto ampiamente conto delle osservazioni pervenute sul Documento per la consultazione dalle associazioni dei consumatori, dalle associazioni di categoria (in particolare distributori, installatori, manutentori), dalle associazioni tecniche, dagli enti normatori e da altri soggetti interessati. L'Autorità ha anche condiviso l'esigenza di attribuire ai distributori di gas compiti tali da evitare lo sfruttamento da parte degli stessi dei vantaggi a essi derivanti dallo svolgimento di attività di servizio pubblico in monopolio.

La delibera n. 40/04 sta entrando in vigore gradualmente assicurando a tutti i soggetti i tempi necessari per una adeguata preparazione, condizione essenziale per la sua piena attuazione; il regolamento prevede infatti: dall'1 ottobre 2004 accertamenti per i nuovi allacci, dall'1 ottobre 2005 accertamenti per impianti di utenza riattivati e modificati, dall'1 ottobre 2006 accertamenti sugli impianti in servizio.

Il costo degli accertamenti su impianti modificati e in servizio e delle verifiche effettuate dai Comuni verranno remunerati nella tariffa di distribuzione del gas con un costo massimo di poco più di 2 € all'anno per cliente finale.

L'Autorità pubblicherà annualmente un rapporto sullo stato di attuazione del regolamento dando conto del numero delle verifiche e delle ispezioni effettuate e dei loro risultati.

Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

Ai fini della tutela dei clienti finali che utilizzano il gas per usi domestici riveste una particolare importanza la presenza di un'assicurazione per infortuni, incendio e responsabilità civile che metta al riparo il cliente finale dai danni che derivassero da incidenti connessi con l'uso del gas.

L'Autorità, con la delibera 12 dicembre 2003, n. 152, ha reso obbligatoria l'assicurazione minima per infortuni e incendi connessi con l'utilizzo del gas. L'assicurazione era già vigente, su base volontaria, dal 1991 e sarebbe scaduta il 31 dicembre 2003; il provvedimento dell'Autorità ha definito i contenuti delle coperture assicurative e le ha estese anche ai clienti che utilizzano gas diverso dal metano, come il GPL, purché distribuito a mezzo di rete. L'assicurazione è a favore di ogni cliente finale civile del gas fornito mediante una rete di distribuzione (escluso quindi il gas fornito tramite bombole), negli impianti di utilizzo domestico e non, per i seguenti importi:

- per responsabilità civile verso terzi, un massimale di 6.197.483 € per ogni cliente finale e per ogni sinistro per danni sia a persone sia a cose anche se appartenenti a più persone;
- per incendio, un capitale di 103.292 € per evento per immobili o porzione degli stessi, di proprietà del cliente finale assicurato o in locazione e 41.317 € per evento per cose mobili di proprietà del cliente finale assicurato;
- per infortuni, un capitale di 129.114 € per il caso di morte o invalidità permanente totale, che decresce proporzionalmente in caso di invalidità parziale.

Il costo in bolletta per i consumatori non è cambiato ed è rimasto pari a 0,40 € all'anno per cliente finale. Nel nuovo contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori potranno offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

L'Autorità con la delibera n. 152/03 ha disposto che la scelta dell'assicurazione nazionale comune avvenisse tramite gara pubblica, curata dal CIG, a garanzia del minor costo possibile per i consumatori; in precedenza provvedeva direttamente la società Eni S.p.A. per conto di tutti i distributori di gas. Quanto disposto dall'Autorità prevede coperture assicurative minime, lasciando liberi i consumatori di stipulare ulteriori assicurazioni integrative (per esempio, per aumentare i massimali).

La copertura assicurativa minima nazionale risponde a un rilevante criterio di equità e tutela sociale, poiché garantisce non solo le famiglie che provocano l'eventuale incidente, ma anche quelle contigue che ne fossero coinvolte. La rilevanza di tali coperture assicurative è evidente se si considera la pericolosità degli incidenti annualmente rilevati.

Successivamente all'emanazione della delibera n. 152/03, Confedilizia contraria all'obbligatorietà dell'assicurazione, pur non avendo partecipato alla consultazione indetta per la definizione del provvedimento, ha depositato presso il TAR Lombardia istanza di sospensione della stessa. Il TAR Lombardia ha accolto tale istanza provvedendo ad annullare la delibera n. 152/03. Il Consiglio di Stato, su richiesta dell'Autorità e del CIG, ha concesso in data 1 febbraio 2005 la sospensiva della sentenza del TAR Lombardia, ripristinando in tal modo l'efficacia della delibera n. 152/03; nel periodo di inefficacia della stessa la copertura assicurativa è stata comunque garantita con atto volontario dalla società vincitrice della gara d'appalto.

Gestione dei flussi informativi e controllo dell'attuazione

Acquisizione dei dati di qualità dei servizi gas e loro pubblicazione comparativa

A partire dal 2003 l'Autorità ha predisposto un sistema telematico di acquisizione dei dati di qualità dei servizi gas tramite Internet al fine di agevolare l'esercente nell'adempimento dell'obbligo della comunicazione previsto prima dalle delibere n. 47/00 e n. 236/00, e oggi, dal Testo integrato della qualità dei servizi gas; il sistema telematico è stato integrato tenendo conto delle novità introdotte dalla delibera n. 168/04. Una volta ultimato l'inoltro, l'esercente può visualizzare via Internet anche in momenti successivi quanto trasmesso all'Autorità.

I dati inviati dagli esercenti sono oggetto di pubblicazione comparativa sul sito dell'Autorità. In particolare, sono stati predisposti due sistemi di interrogazione *on line* per eventi o per prestazioni predefiniti, rispettivamente per la sicurezza e continuità e per la qualità commerciale. I dati sono pubblicati in forma aggregata e in forma nominativa per i grandi esercenti.

Diffida ad adempiere sulla ricerca programmata delle dispersioni

Sulla base dei dati trasmessi dagli esercenti nel 2004 e relativi alle attività di ispezione delle reti svolte nel 2003, l'Autorità ha individuato alcuni esercenti risultati inadempienti su almeno un impianto e una parte di rete (AP/MP o BP). Con la delibera 22 luglio 2004, n. 128, ogni esercente inadempiente è stato diffidato a osservare gli obblighi previsti dall'art. 9, comma 2, della delibera n. 236/00, anche per quanto di competenza dell'anno 2003, entro il 31 dicembre 2004, pena l'avvio, in caso di inottemperanza, di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Impulso ai controlli sulla qualità del gas

Nel corso del 2004 l'Autorità ha avviato la campagna di controlli sulla qualità del gas fornito ai cittadini attraverso le reti di distribuzione locali in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza (si veda il paragrafo "Controlli tecnici sui servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas").

TUTELA DEI CONSUMATORI NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

Valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori conferma il *trend* di crescita già evidenziato negli anni precedenti. Nel periodo compreso tra l'1 maggio 2004 e il 30 aprile 2005 sono infatti state inoltrate all'Autorità 1.267 comunicazioni, con un incremento di circa il 26 per cento rispetto all'anno precedente. Delle comunicazioni pervenute l'83 per cento sono reclami, l'8 per cento richieste di informazioni e il 9 per cento segnalazioni. La statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie, i reclami relativi ai *black out* verificatisi in particolari periodi dell'anno e interessanti una zona circoscritta, i reclami attinenti l'applicazione dell'IVA al 20 per cento per le forniture a uso riscaldamento e i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Numerose richieste di informazioni, infine, sono state avanzate ed evase telefonicamente. I dati relativi alle telefonate non sono tuttavia considerati ai fini statistici.

Un'analisi più particolareggiata evidenzia come il 61 per cento delle comunicazioni abbia riguardato il settore elettrico e nello specifico le problematiche attinenti le interruzioni della fornitura e la tensione (32 per cento), gli allacciamenti (15 per cento), la fatturazione (22 per cento), l'interpretazione e l'applicazione di clausole contrattuali nonché la qualità commerciale (17 per cento), la misurazione dei consumi (6 per cento), la trasparenza delle bollette (2 per cento). Nel settore del gas i reclami hanno rappresentato il 71 per cento dei casi, le richieste di informazioni il 12 per cento e le segnalazioni il 17 per cento. Nel dettaglio le problematiche oggetto di più frequente trattazione sono state quelle concernenti la contrattualistica e la qualità commerciale e della fornitura (30 per cento), la fatturazione (19 per cento), gli allacciamenti (19 per cento), la trasparenza delle bollette (2 per cento), il mercato e la concorrenza (14 per cento).

TAV. 5.11 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 2004 – APRILE 2005

| | RECLAMI | RICHIESTE DI INFORMAZIONE | SEGNALAZIONI | TOTALE |
|---------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|
| Elettricità | 705 | 45 | 30 | 780 |
| Gas | 344 | 59 | 84 | 487 |
| Totale | 1.049 | 104 | 114 | 1.267 |

TAV. 5.12 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999 – APRILE 2005

| | | RECLAMI | RICHIESTE DI INFORMAZIONI | SEGNALAZIONI | TOTALE |
|-----------|---------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|
| 1999-2000 | Elettricità | 155 | 48 | 14 | 217 |
| | Gas | 66 | 31 | 9 | 106 |
| | Totale | 221 | 79 | 23 | 323 |
| 2000-2001 | Elettricità | 270 | 85 | 32 | 387 |
| | Gas | 105 | 39 | 6 | 150 |
| | Totale | 375 | 124 | 38 | 537 |
| 2001-2002 | Elettricità | 323 | 36 | 30 | 389 |
| | Gas | 126 | 41 | 15 | 182 |
| | Totale | 449 | 77 | 45 | 571 |
| 2002-2003 | Elettricità | 422 | 36 | 30 | 488 |
| | Gas | 174 | 43 | 13 | 230 |
| | Totale | 596 | 79 | 43 | 718 |
| 2003-2004 | Elettricità | 616 | 53 | 44 | 713 |
| | Gas | 204 | 51 | 38 | 293 |
| | Totale | 820 | 104 | 82 | 1.006 |
| 2004-2005 | Elettricità | 705 | 45 | 30 | 780 |
| | Gas | 344 | 59 | 84 | 487 |
| | Totale | 1.049 | 104 | 114 | 1.267 |

I dati riportati nelle tavole fanno emergere un elemento di novità rappresentato dal sostenuto incremento delle comunicazioni che hanno riguardato il settore del gas le quali, per quanto riguarda l'ultimo anno considerato, hanno raggiunto il 39 per cento del totale, con un aumento del dato medio degli ultimi 5 anni pari al 30 per cento.

La prevalenza delle comunicazioni concernenti il settore elettrico trova comunque giustificazione nella maggiore diffusione, in termini di clientela finale, del servizio elettrico, e nella più accentuata incidenza e percettibilità degli eventuali disservizi che si possono verificare in questo ambito. Si registra, in particolare, un incremento dei reclami relativi alle fatturazioni e della misurazione dei consumi. La lettura di tale dato deve tuttavia considerare la intensificazione della campagna di ammodernamento dei misuratori attuata sul territorio nazionale e la relativa sostituzione della lettura effettiva con la telelettura.

Nell'ambito del servizio di distribuzione e vendita del gas sono sempre numerosi i reclami relativi alle questioni contrattuali e alla qualità commerciale (30 per cento). La crescente attenzione alle problematiche contrattuali è condizionata dalla possibilità per tutti i clienti, in virtù della completa liberalizzazione del

TAV. 5.13 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI ALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 2004 – APRILE 2005**

| ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO | TOTALE CASI NUMERO | TOTALE CASI % |
|-------------------------------------------|-----------------------|------------------|
| ENERGIA ELETTRICA | | |
| Interruzione – tensione | 247 | 32,0 |
| Allacciamenti | 118 | 15,0 |
| Fatturazione | 170 | 22,0 |
| Contratti e Qualità commerciale/fornitura | 130 | 17,0 |
| Misura | 47 | 6,0 |
| Tariffe | 16 | 2,0 |
| Bollette | 17 | 2,0 |
| Altro | 35 | 4,0 |
| GAS | | |
| Contratti e Qualità commerciale/fornitura | 147 | 30,0 |
| Fatturazione | 90 | 19,0 |
| Allacciamenti | 90 | 19,0 |
| Bollette | 13 | 2,0 |
| Tariffe | 18 | 4,0 |
| Misura | 19 | 4,0 |
| Mercato e concorrenza | 69 | 14,0 |
| Altro | 41 | 8,0 |

mercato, di stipulare nuovi contratti sul mercato libero. Un significativo indicatore di ciò è rappresentato dal numero crescente di segnalazioni e reclami relativi a operazioni di passaggio da un fornitore a un altro, per le quali si sono registrati, in alcuni casi, comportamenti ostativi da parte degli esercenti, attraverso, per esempio, il mancato riconoscimento della facoltà di recesso nei termini previsti dalla normativa di riferimento o dal contratto in essere stesso. Sono altresì presenti segnalazioni relative alla applicazione delle condizioni contrattuali fissate dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 229, con particolare riferimento agli obblighi di lettura e fatturazione, e alle problematiche connesse con la richiesta di depositi cauzionali. Per tali aspetti al di là della soluzione data a casi individuali, l'Autorità è ricorsa anche ad attività ispettive e di controllo.

Si conferma pertanto l'importanza dell'attività di valutazione dei reclami e delle segnalazioni anche alla luce delle indicazioni e delle problematiche che tali at-

tività fanno emergere. Essa rappresenta una notevole e rilevante risorsa che consente un decisivo contatto con i meccanismi reali del mercato e che permette di acquisire significativi spunti per orientare e predisporre, secondo le modalità più rispondenti e consone alle esigenze e alle criticità evidenziate, interventi di regolazione e di vigilanza da parte dell'Autorità.

Procedimenti individuali

Proprio sulla scorta dei reclami e delle segnalazioni ricevute, l'Autorità, nel corso dell'anno 2004, ha attuato due significativi interventi di tutela nell'ambito sia del settore elettrico (diffida a Enel Distribuzione per inadempienza a quanto previsto dall'art. 6, comma 6.2, della delibera 28 dicembre 1999, n. 200, per cui si rimanda al paragrafo "Indagini e istruttorie nel settore dell'energia elettrica") sia del settore gas (ispezione su Italgas S.p.A. e Italgas Più S.p.A. per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo "Settore del gas" nel Capitolo 6).

Tutela dei consumatori e liberalizzazione del mercato

Mercato del gas

La completa liberalizzazione del mercato del gas ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche per consentire alla stessa scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali che vengono proposte sul mercato.

L'Autorità ha individuato come valido strumento per garantire tali obiettivi il Codice di condotta commerciale.

Con delibera 22 luglio 2004, n. 126, l'Autorità ha pertanto approvato un Codice di condotta commerciale a cui devono attenersi tutti i venditori del mercato liberalizzato del gas nel presentare offerte commerciali ai consumatori di piccole dimensioni. Si tratta di famiglie, condomini e operatori con consumi annui fino a 200.000 m³, che hanno ridotte capacità negoziali nei confronti delle imprese e quindi maggiore necessità di tutela.

Il Codice impone precisi obblighi per la trasparenza delle informazioni, per le modalità di presentazione delle offerte, per la confrontabilità dei prezzi, per la scomposizione delle diverse voci che determinano il costo finale per il cliente, per la semplicità del linguaggio utilizzato nei contratti. A ulteriore tutela dei clienti, i venditori devono anche consegnare una nota informativa che riassume i principali diritti dei clienti medesimi e consenta loro di verificare che il contratto offerto sia conforme a quanto previsto dall'Autorità.

Dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas sono liberi di scegliere il loro fornitore, ma solo di recente si sta assistendo all'avvio di strategie commerciali concorrenziali. In questa fase di avvio, il Codice definisce tutte le condizioni affinché i clienti finali possano avvantaggiarsi del mercato e scegliere

tra diverse offerte in modo consapevole e informato. Il Codice, definendo regole di comportamento uniformi su tutto il territorio nazionale, garantisce inoltre che la competizione tra venditori si svolga a parità di condizioni e costituisce, anche sotto questo aspetto, un elemento di stimolo alla concorrenza.

Le regole generali di correttezza che i venditori devono osservare nella promozione delle offerte contrattuali (regole per la vendita porta a porta o per la comunicazione delle offerte) individuano le informazioni che devono obbligatoriamente essere fornite al cliente prima della sottoscrizione del contratto e le principali clausole che devono essere contenute nel contratto stesso (gli elementi essenziali del contratto, la procedura che gli esercenti sono tenuti a seguire in caso di variazione delle clausole contrattuali prima della scadenza del contratto, gli indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di violazione da parte degli esercenti di talune clausole contrattuali specificamente indicate dall'Autorità ecc.). Al cliente vengono quindi assicurate la piena informazione e la possibilità di confrontare i prezzi delle diverse offerte ricevute.

L'introduzione delle nuove forme di tutela dei clienti finali è accompagnata dalla contestuale abrogazione del Codice di condotta commerciale per l'attività di distribuzione, introdotto dalla delibera 28 dicembre 2000, n. 237, che, nella fase di transizione verso la separazione societaria tra attività di vendita e di distribuzione e la piena liberalizzazione dell'attività di vendita, aveva posto in capo alle imprese di distribuzione obblighi di informazione e assistenza ai clienti in occasione dell'offerta di opzioni tariffarie base e speciali per la distribuzione.

Il termine di entrata in vigore delle disposizioni del Codice di condotta commerciale è stato originariamente fissato al 1° novembre 2004 ed esplicitamente, con riferimento ai contratti stipulati a decorrere dal 1° gennaio 2003 privi dei requisiti stabiliti dal Codice in argomento, in capo agli esercenti è stato posto l'obbligo di trasmettere ai propri clienti, sempre entro il 1° novembre 2004, un documento informativo nel quale venivano descritte le clausole contrattuali obbligatorie non apertamente riportate nel contratto. Dal ricevimento di detto documento informativo, i clienti interessati potevano esercitare il diritto di recesso senza oneri entro 30 (trenta) giorni.

Alcuni esercenti il servizio di vendita hanno richiesto chiarimenti sul testo del Codice di condotta commerciale e segnalato l'opportunità di consentire che l'invio del documento informativo ai clienti potesse avvenire anche in allegato ai documenti di fatturazione.

A fronte di tali segnalazioni l'Autorità, con delibera 4 novembre 2004, n. 191, ha prorogato al 1° dicembre 2004 la data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale e fissato al 31 gennaio 2005 il termine massimo entro cui gli esercenti il servizio di vendita, con riferimento ai contratti stipulati a decorrere dal 1° gennaio 2003 e non rispettosi delle dispo-

sizioni del Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale medesimo, potevano trasmettere ai propri clienti un documento informativo nel quale venivano descritte le clausole contrattuali obbligatorie non esplicitamente riportate nel contratto.

Nel corso del 2004 l'Autorità ha progressivamente affiancato all'attività di regolazione, volta a costituire e garantire eque condizioni contrattuali e consapevole libertà di scelta al cliente finale, l'attività di controllo sull'attuazione delle regole fissate nei periodi precedenti con l'obiettivo di richiamare gli esercenti al rispetto degli obblighi e di individuare eventuali limiti della normativa, al fine di intervenire con modifiche migliorative e maggiormente efficaci. Con delibera 16 marzo 2004, n. 36, è stata programmata l'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti anche di dieci soggetti esercenti la vendita del gas (si veda il paragrafo "Ispezioni sui servizi di distribuzione e vendita di gas" nel Capitolo 6).

Mercato elettrico (delibera n. 241/04)

Gli standard specifici di qualità sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione richiesta dal cliente. Essi sono standard individuali: ogni singola prestazione soggetta a standard specifico di qualità deve essere completata entro il tempo massimo indicato. Ciascun cliente che ha richiesto la prestazione può quindi controllare il rispetto dello standard specifico di qualità.

Tra gli standard specifici rientra il tempo di riattivazione del cliente moroso, dopo la sospensione del servizio. L'art. 53 del Testo integrato della qualità definisce l'indicatore relativo al tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, mentre l'art. 64 del medesimo Testo integrato fissa per tale indicatore uno standard specifico di qualità pari a un giorno feriale, prevedendo altresì all'art. 67 indennizzi automatici ai clienti nel caso di mancato rispetto da parte dell'esercente del suddetto standard specifico.

Sul punto, a partire dal 2004, Enel Distribuzione ha avviato in via sperimentale una nuova procedura di distacco e riallaccio per morosità riservata ai clienti dotati di un misuratore elettronico e già in regime di telegestione. Tale procedura prevede, a fronte di una situazione di morosità, invece della sospensione della fornitura, la temporanea riduzione dell'80 per cento della potenza contrattuale disponibile e successivamente, in caso del perdurare dello stato di morosità, il completo distacco della fornitura accompagnato da risoluzione contrattuale. Tale procedura comporta peraltro in fase di avviamento sperimentale alcune difficoltà tecniche, che sono state rappresentate all'Autorità, e che rendono non sempre possibile il rispetto dell'indicatore precedentemente fissato. In considerazione di tali difficoltà tecniche, ma tenendo altresì conto del più ridotto disagio che la riduzione dell'80 per cento della potenza comporta rispetto alla completa sospensione della fornitura, con delibera del 27 dicembre 2004, n. 241,

l'Autorità ha stabilito che, limitatamente ai soli clienti di Enel Distribuzione dotati di misuratore elettronico già in regime di telegestione, ai quali l'esercente applichi una procedura di morosità che preveda la riduzione della potenza disponibile in luogo della disattivazione, lo standard specifico relativo al tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità sia portato, transitoriamente e per un periodo di 6 mesi a partire dal 1° gennaio 2005, a 2° giorni feriali; ciò in deroga a quanto previsto dall'art. 64 del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007, Allegato A alla delibera n. 4/04.

Informazione

La promozione e la garanzia di una corretta e diffusa informazione a favore dei consumatori e degli utenti dei servizi di pubblica utilità, nell'ambito dei settori dell'energia elettrica e del gas, costituisce una delle più caratterizzanti finalità istituzionali dell'Autorità. L'esigenza di informazione è, in generale, in tali ambiti avvalorata dal rapido e continuo evolversi dei processi di liberalizzazione e dai cambiamenti che necessariamente ne derivano, anche in termini di nuove possibilità che si offrono alla clientela. Si comprende dunque come la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, dei loro costi, delle opzioni di scelta che i mercati gradualmente presentano, rappresenti da un lato un importante strumento, oltre che di tutela anche di controllo e confronto per i consumatori e gli utenti dei servizi e dall'altro un rilevante stimolo alla correttezza e trasparenza dei comportamenti per gli stessi esercenti coinvolti.

Tra le varie iniziative intraprese dall'Autorità a promozione della più ampia ed esaustiva informazione a favore della clientela finale riveste sicuro interesse il costante aggiornamento sul proprio sito Internet di schede informative, mirate a fornire basilari indicazioni e spiegazioni in merito ad aspetti particolarmente rilevanti e ricorrenti dei settori elettrico e del gas.

Nello specifico, con riferimento al settore elettrico, le schede riguardano le condizioni contrattuali di fornitura, le tariffe, la regolazione della continuità del servizio, gli standard della qualità commerciale, le bollette e gli allacciamenti. Nell'ambito del gas, invece, sono illustrate le problematiche concernenti la liberalizzazione del mercato, le condizioni contrattuali di fornitura, le opzioni tariffarie, gli standard nazionali di qualità commerciale, la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio.

Sul fronte della tutela del consumatore, infine, una scheda comune illustra le modalità per presentare reclamo all'Autorità.

Per quanto poi riguarda la trasparenza dell'informazione nell'ambito del processo di liberalizzazione del mercato del gas l'Autorità ha ritenuto opportuno fornire ai clienti finali e anche agli esercenti una serie di informazioni in merito

ai comportamenti da adottare con riferimento al Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale ai clienti finali. Tali informazioni, presentate nella forma di risposta alle domande frequenti, sono state pubblicate sul sito Internet dell'Autorità e sono costantemente aggiornate.

Rapporto con le associazioni dei consumatori

Nell'ambito del Protocollo d'intesa fra l'Autorità e le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentate nel CNCU sottoscritto nel 2001, al fine di definire e sviluppare strumenti che consentano una corretta e diffusa informazione dei consumatori sui principali aspetti del rapporto d'utenza nei settori dell'energia elettrica e del gas, nell'anno 2004 si è data continuità a un ampio progetto di formazione orientato agli operatori delle associazioni dei consumatori avviato nel 2003. Ai due seminari per formatori svolti nel 2003 e gestiti direttamente dall'Autorità, ha fatto quindi seguito nel 2004 la decisione, condivisa nell'ambito del gruppo di lavoro congiunto che coordina le attività del Protocollo d'intesa, di creare opportunità formative specificamente rivolte agli operatori di sportello delle stesse associazioni dei consumatori. Tenendo conto della numerosità dei soggetti potenzialmente coinvolti, della complessità delle argomentazioni e della necessità di creare canali di rapido aggiornamento delle informazioni si è deciso di realizzare corsi di formazione e aggiornamento a distanza basati sulla metodologia dell'*e-learning* e di svolgere seminari di formazione in aula di tipo residenziale.

I due corsi di formazione a distanza (uno dedicato al settore elettrico e l'altro dedicato a quello del gas), direttamente accessibili tramite Internet, sono articolati in sette moduli formativi. Nell'individuare gli argomenti di trattazione si è ritenuto opportuno procedere illustrando preliminarmente gli scenari normativi di riferimento e le complessive problematiche connesse con i processi di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, fino poi a soffermarsi sugli aspetti più specifici e più vicini alla clientela finale, relativi ai rapporti di utenza e ai contratti di somministrazione. Contenuti e loro aggiornamento sono direttamente gestiti dall'Autorità come tutte le funzioni di supporto correlate. La modalità formativa così individuata, oltre a garantire rapidi aggiornamenti sulle novità introdotte consente altresì di potenziare, sui fronti della formazione e dell'informazione, l'interattività tra associazioni dei consumatori e Autorità.

Con lo strumento approntato si rende infatti possibile una qualificazione costante delle competenze degli operatori delle associazioni al fine di fornire un supporto efficace e una informazione il più possibile completa a tutti quei consumatori che si rivolgono agli sportelli o ai numeri verdi delle associazioni stesse. Nel primo anno di attività è prevista la formazione di circa 500 operatori.

Con le risorse economiche a disposizione è stato anche possibile finanziare cinque seminari di tipo residenziale, sempre attinenti i settori elettrico e gas, che sono stati autonomamente svolti dalle associazioni. La selezione dei seminari è avvenuta sulla base di criteri preventivamente individuati dall'Autorità e resi noti a tutte le associazioni.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre svolti numerosi incontri tecnici tra cui alcuni specificamente dedicati alla borsa elettrica, alle opzioni tariffarie ulteriori di tipo biorario e al tema delle modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie con particolare riferimento alle conciliazioni.

EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI

Nuovi decreti ministeriali sulla promozione del risparmio energetico e adeguamento delle *Linee guida*

Nel corso del 2003 è stato avviato dai ministeri competenti¹ un processo di revisione dei decreti ministeriali 24 aprile 2001 che si è concluso con la pubblicazione dei nuovi decreti ministeriali 20 luglio 2004 recanti *Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi per l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali di energia, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi nazionali per il risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili, di cui all'art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164.*

I nuovi decreti abrogano e sostituiscono i precedenti. Le principali novità previste dai decreti 20 luglio 2004 rispetto ai decreti 24 aprile 2001 sono così sintetizzabili:

- la data di avvio del meccanismo è posticipata al gennaio 2005, con previsione della possibilità di valorizzazione dei risparmi energetici conseguiti da interventi realizzati nel periodo 1 gennaio 2001 – 31 dicembre 2004, previo parere conforme dell'Autorità;
- gli obiettivi nazionali di risparmio energetico da ottenersi nel primo quinquennio di applicazione (2005-2009) sono rimodulati, a parità di valore cumulato annuale nell'ultimo anno di applicazione (2009); viene corretta, al

1 Ministero delle attività produttive e Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio.

- fine di renderla applicabile, la regola per la ripartizione degli obiettivi nazionali ai distributori soggetti agli obblighi;
- la vita utile convenzionale degli interventi per la riduzione della domanda elettrica per il condizionamento è estesa a 8 anni e viene prevista la possibilità di future modifiche della vita utile convenzionale anche per interventi;
 - viene stabilito che le richieste di verifica preliminare di conformità di specifici progetti ai decreti ministeriali e alle *Linee guida* possono essere presentate limitatamente ai progetti da valutarsi a consuntivo, rispettivamente al Ministero delle attività produttive e al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, e all'Autorità;
 - le campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione degli utenti finali sono previste solo come misure di sostegno ad altre tipologie di interventi e misure; le campagne "a se stanti" finanziate attraverso fondi dedicati;
 - viene previsto un programma di promozione delle misure preparatorie e di accompagnamento ai progetti di risparmio energetico realizzati nell'ambito dei decreti, amministrato dal Ministero delle attività produttive e dal Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, rivolto alla realizzazione di campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione degli utenti finali da parte di distributori e allo sviluppo di diagnosi energetiche e progettazione esecutiva di interventi su utenze pubbliche;
 - viene previsto che l'Autorità possa individuare uno o più soggetti ai quali affidare lo svolgimento delle attività di valutazione e certificazione dei risparmi e controllo a campione in base a specifici atti di indirizzo definiti dalla stessa Autorità;
 - viene stabilito che i Titoli di efficienza energetica sono emessi dalla società Gestore del mercato elettrico S.p.A. (GME), a seguito di esplicita richiesta formulata dall'Autorità a valle della certificazione dei risparmi energetici da parte dell'Autorità stessa; la possibilità di beneficiare dell'emissione di Titoli di efficienza energetica viene estesa anche alle società controllate dai distributori di energia elettrica o gas naturale;
 - la possibilità di erogazione di un contributo tariffario per la copertura dei costi sostenuti dai distributori per la realizzazione di progetti è limitata ai progetti che conseguono risparmi di energia elettrica e di gas naturale;
 - il meccanismo sanzionatorio è modificato introducendo, in determinate circostanze, la possibilità di compensazione senza sanzione nel biennio successivo rispetto all'anno cui si riferisce la verifica dell'obiettivo;
 - viene specificato il ruolo delle Regioni e delle Province autonome in materia di determinazione di obiettivi di risparmio energetico e relative modalità di raggiungimento.

I nuovi decreti ministeriali fanno salvi i procedimenti avviati dall’Autorità, quelli in corso e quelli emanati in attuazione dei decreti precedenti (decreti ministeriali 24 aprile 2001), a eccezione di eventuali disposizioni più favorevoli da questi eventualmente previste, limitatamente a procedimenti pendenti.

Adeguamento delle *Linee guida*

Con delibera 11 novembre 2004, n. 200, l’Autorità ha provveduto ad adeguare al disposto dei nuovi decreti ministeriali il testo delle *Linee guida* per la preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti di cui all’art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e per la definizione dei criteri e delle modalità per il rilascio dei Titoli di efficienza energetica.

Gli adeguamenti apportati al testo delle *Linee guida* non hanno comportato modifiche discrezionali alle scelte effettuate dall’Autorità con la delibera 18 settembre 2003, n. 103, bensì variazioni e integrazioni tecniche necessarie per recepire quanto stabilito dai decreti 20 luglio 2004 e dal disposto dell’art. 1, comma 34, della legge 23 agosto 2004, n. 239.

FIG. 5.13 RISPARMI ANNUALI ADDIZIONALI E CUMULATIVI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DEL SETTORE ELETTRICO

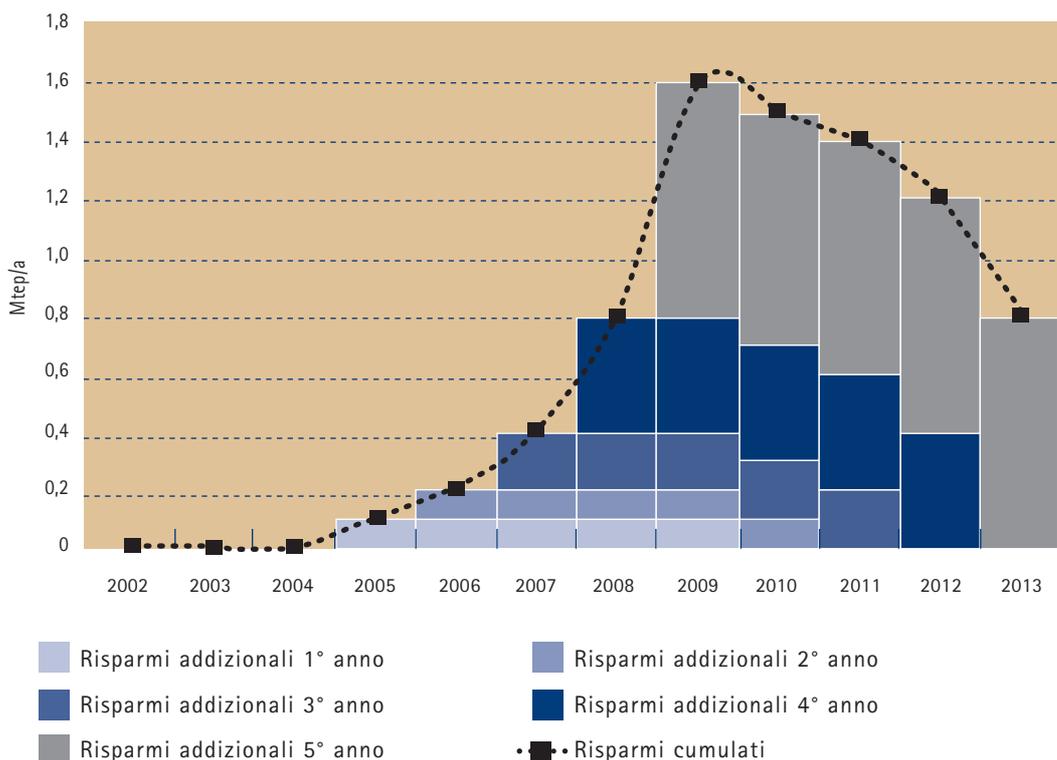
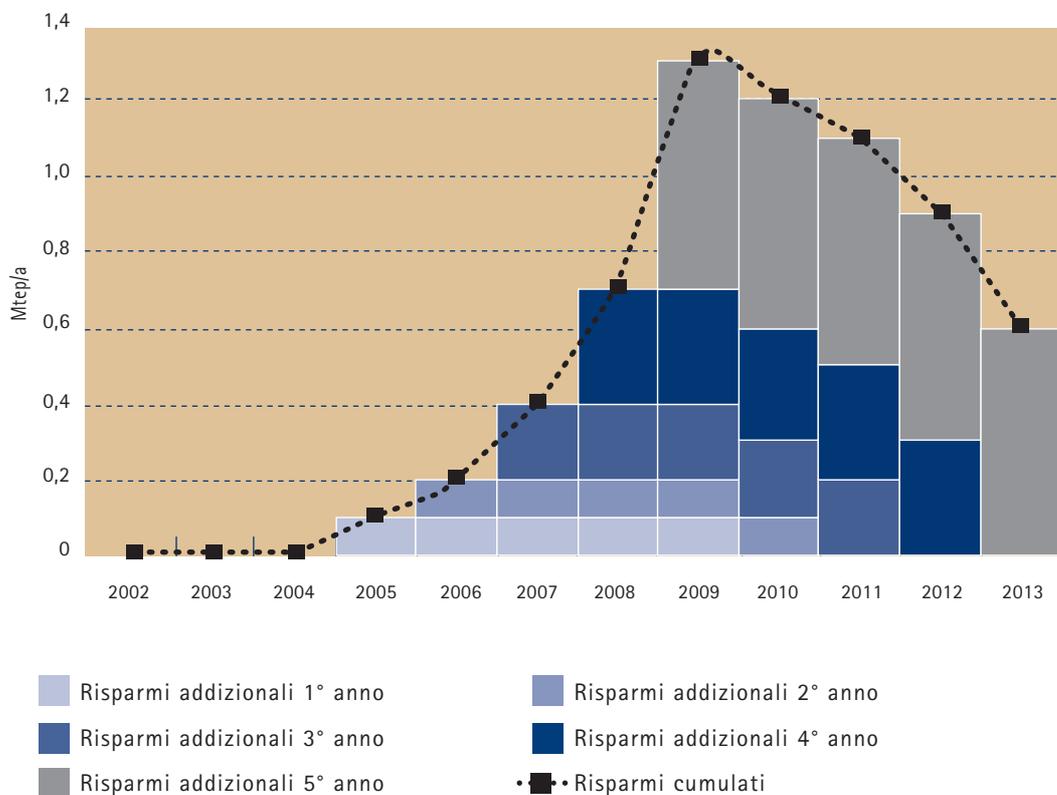


FIG. 5.14 RISPARMI ADDIZIONALI E CUMULATIVI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DEL SETTORE GAS



Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 stabiliscono gli obiettivi nazionali di risparmio di energia primaria che devono essere conseguiti annualmente nel quinquennio 2005–2009. I decreti dispongono che tali obiettivi vengano ripartiti tra i distributori di energia elettrica e di gas naturale che servivano non meno di 100.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2001, sulla base del rapporto tra la quantità di energia elettrica/gas naturale da essi distribuita e la quantità distribuita complessivamente sul territorio nazionale, entrambe riferite all'anno precedente l'ultimo trascorso.

Ai fini della determinazione degli obiettivi specifici di risparmio energetico posti in capo ai singoli distributori di energia elettrica e di gas naturale, l'Autorità ha approvato la delibera 22 settembre 2004, n. 167 e la delibera 13 dicembre 2004, n. 213.

Con il primo provvedimento l'Autorità ha avviato la raccolta dei dati necessari per la ripartizione degli obiettivi nazionali tra i distributori soggetti agli obblighi:

- richiedendo ai distributori che servivano non meno di 100.000 clienti finali

alla data del 31 dicembre 2001² di trasmettere, su base annuale, un'auto-certificazione delle quantità di energia elettrica e di gas naturale da essi distribuite nell'anno precedente;

- richiedendo al GRTN e alle imprese di trasporto del gas naturale che hanno impianti di distribuzione interconnessi con le proprie reti di trasmettere, sempre su base annuale, le informazioni rilevanti ai fini della determinazione delle quantità di energia elettrica e di gas naturale complessivamente distribuite sul territorio nazionale.

Con la delibera n. 213/04, utilizzando i dati raccolti per effetto del precedente provvedimento, sono stati determinati gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria a carico dei singoli distributori di energia elettrica e di gas naturale per l'anno 2005. L'obiettivo complessivo di risparmio per l'anno 2005 risulta pari a circa 156.000 tep, di cui circa 98.000 tep (pari al 63 per cento) a carico dei distributori nel settore elettrico e le restanti 58.000 tep (pari al 37 per cento) a carico dei distributori nel settore gas naturale.

Regolazione economica: contributo tariffario per la realizzazione di progetti di risparmio energetico, sanzioni e regole del mercato dei Titoli di efficienza energetica

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 prevedono che i costi sostenuti dai distributori di energia elettrica e da quelli di gas naturale per la realizzazione dei progetti di risparmio energetico ammissibili ai sensi dei medesimi decreti possano trovare copertura, qualora comportino una riduzione dei consumi di energia elettrica e di gas naturale e limitatamente alla parte non coperta da altre risorse, rispettivamente sulle componenti delle tariffe per il trasporto e la distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, secondo criteri stabiliti dall'Autorità.

Con la delibera 16 dicembre 2004, n. 219, l'Autorità ha definito le modalità di attuazione di tali disposizioni nel quinquennio 2005-2009.

Sono ammessi al contributo i costi sostenuti dai distributori soggetti agli obblighi di risparmio energetico definiti dai decreti ministeriali, limitatamente sia ai costi connessi con il conseguimento di tali obiettivi sia – come previsto dai nuovi decreti ministeriali – alla quota di obiettivo conseguita attraverso riduzioni dei consumi di energia elettrica e di gas naturale.

L'erogazione del contributo avviene a fronte della consegna all'Autorità dei Titoli di efficienza energetica (di tipo I e II) effettuata dai distributori ai fini della

² Precedentemente individuati con la delibera 27 dicembre 2002, n. 233.

verifica del conseguimento del proprio obiettivi specifico. Il contributo tariffario viene erogato indipendentemente dal fatto che il Titolo consegnato sia stato conseguito attraverso la realizzazione di progetti o sia stato acquistato sul mercato organizzato dal GME o attraverso contratti bilaterali.

Il valore del contributo è stato inizialmente fissato pari a 100,00 €/tep (tonnellata equivalente di petrolio) risparmiati. Tale valore potrà essere aggiornato dall'Autorità anche sulla base delle informazioni disponibili relativamente al prezzo medio dei Titoli di efficienza energetica che verranno scambiati sul mercato organizzato dal GME.

L'importo iniziale del contributo è stato determinato considerando la necessità di contenere l'impatto dell'attuazione dei decreti ministeriali sulle tariffe elettriche e del gas naturale e in modo tale da garantire che l'aggravio complessivo sulla bolletta energetica dei consumatori sia sempre inferiore al beneficio economico complessivo derivante dall'attuazione dei decreti ministeriali 20 luglio 2004.

Il valore del contributo, determinato anche sulla base delle informazioni derivanti dai confronti internazionali, tiene conto del fatto che nel periodo iniziale di funzionamento del meccanismo definito dai decreti ministeriali verranno effettuati gli interventi di risparmio energetico a minor costo e che, progressivamente, dovranno esserne realizzati altri con costi via via crescenti.

Il provvedimento pone gli oneri connessi con l'erogazione del contributo tariffario a carico del Conto oneri derivanti da misure e interventi per la promozione dell'efficienza energetica e del Fondo per misure e interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale istituito con delibera n. 170/04. Quest'ultimo provvedimento ha anche individuato gli importi che i distributori di gas naturale devono versare in tale Fondo per l'anno termico 2004-2005. Gli importi da prelevare dalle tariffe di distribuzione dell'energia elettrica nell'anno 2005 sono stati invece determinati con la delibera 29 luglio 2004, n. 135.

Sanzioni per inadempienza agli obblighi

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 prevedono che, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi specifici in capo ai singoli distributori obbligati, l'Autorità applica, ai sensi della legge n. 481/95, sanzioni proporzionali e comunque superiori all'entità degli investimenti necessari a compensare le inadempienze.

Ritenendo opportuno chiarire le modalità con le quali verrà data attuazione a tale disposizione, l'Autorità ha provveduto a emanare la Comunicazione 29 dicembre 2004.

Essa chiarisce che le indicazioni contenute nei decreti ministeriali 20 luglio 2004 vanno ricondotte entro il quadro normativo tracciato da un lato dalla legge istitutiva dell'Autorità, che intesta all'Autorità la potestà sanzionatoria nel

caso di violazione di propri provvedimenti e, dall'altro, dalla disciplina generale sulle sanzioni amministrative pecuniarie di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, che definisce i criteri per la quantificazione delle misure sanzionatorie. In tale contesto, la Comunicazione chiarisce che la sanzione per inadempimento agli obiettivi di risparmio energetico fissati dai decreti ministeriali sarà rapportata al numero di tonnellate equivalenti di petrolio non risparmiate rispetto all'obiettivo specifico del distributore e che il valore della sanzione unitaria da applicare per ogni tonnellata equivalente di petrolio non risparmiata sarà determinato sulla base dei dati di mercato disponibili relativamente ai costi incrementali connessi con l'acquisto di prodotti e servizi di efficienza energetica, inclusi i segnali di prezzo forniti dal mercato dei Titoli di efficienza energetica organizzato dal GME.

Attività per la definizione delle regole di funzionamento del mercato dei Titoli di efficienza energetica

Un elemento caratterizzante lo schema di incentivazione del risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili istituito con i decreti ministeriali 20 luglio 2004 è costituito dal mercato dei Titoli di efficienza energetica. Il loro rilascio viene effettuato dal GME dietro apposita richiesta dell'Autorità, successivamente alla verifica da parte di quest'ultima che i risparmi energetici siano stati conseguiti tramite progetti realizzati conformemente a quanto previsto dai decreti ministeriali 20 luglio 2004 e dalle *Linee guida* emanate dall'Autorità.

Le caratteristiche dei Titoli di efficienza energetica (per esempio, tipologia, valore unitario, durata temporale) sono state stabilite dall'Autorità nell'ambito delle *Linee guida* (Allegato A alla delibera 12 novembre 2003, n. 130). In base ai decreti ministeriali i Titoli sono commercializzabili. La compravendita dei Titoli potrà avvenire nella sede di un mercato appositamente organizzato dal GME, o al di fuori di essa (attraverso contratti bilaterali).

Nel corso dell'anno l'Autorità ha avviato il confronto con il GME sulla definizione delle regole di funzionamento del mercato organizzato (per esempio, modalità e criteri di ammissione a operare nel mercato, organizzazione e gestione delle contrattazioni, meccanismi di garanzia del buon fine delle contrattazioni) e sulle modalità di esecuzione, da parte del GME, delle altre attività necessarie per il funzionamento di tale mercato (per esempio, tenuta del registro dei Titoli di efficienza energetica, gestione dei conti proprietà intestati ai singoli soggetti anche al fine di consentire la verifica annuale del conseguimento degli obiettivi in capo ai singoli soggetti obbligati, verifiche necessarie per l'erogazione del contributo tariffario).

Predisposizione di schede tecniche di quantificazione dei risparmi di energia primaria

Nel corso dell'anno l'Autorità ha proseguito il lavoro di sviluppo di metodologie semplificate per la quantificazione dei risparmi energetici conseguibili tramite interventi ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, con la pubblicazione di apposite schede tecniche.

La disponibilità di un numero sufficientemente ampio di tali metodologie costituisce, congiuntamente alla disponibilità del sistema informativo dedicato accessibile via *web* (si veda paragrafo seguente), una condizione importante ai fini dell'efficace ed efficiente operatività del meccanismo introdotto dal legislatore. Le schede tecniche contengono criteri di valutazione specifici da intendersi come complementari a quelli di carattere generale definiti nell'ambito delle *Linee guida*. In precedenza, in attuazione dei decreti ministeriali 24 aprile 2001, l'Autorità aveva approvato, previa consultazione delle parti interessate, 8 schede tecniche di tipo standardizzato (delibera 27 dicembre 2002, n. 234) e diffuso per la consultazione ulteriori 10 schede tecniche (Documento per la consultazione 16 gennaio 2003).

Con la delibera 14 luglio 2004, n. 111, sono state approvate 9 delle 10 schede tecniche proposte con il Documento del gennaio 2003, tenendo conto dei commenti e delle osservazioni espressi dalla consultazione. Con lo stesso provvedimento sono state integrate le informazioni fornite nelle schede tecniche approvate con la delibera n. 234/02, al fine di facilitarne l'utilizzo da parte dei soggetti interessati senza modificarne il contenuto tecnico (risparmi energetici conseguiti per unità installata e normativa tecnica di riferimento).

Nel corso dell'ultimo anno l'attività di elaborazione di metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi è proseguita, anche considerando proposte metodologiche avanzate da soggetti terzi.

Il 27 ottobre 2004 è stato pubblicato un nuovo Documento per la consultazione contenente proposte di ulteriori 10 schede tecniche per la quantificazione dei risparmi di energia primaria di altrettanti interventi. L'esame dei rilievi ricevuti dai soggetti interessati è in corso presso gli Uffici dell'Autorità.

Tutte le schede tecniche pubblicate saranno costantemente aggiornate per tenere conto degli sviluppi tecnologici e del mercato delle apparecchiature e dei sistemi per l'efficienza e per il risparmio energetico.

Rimane aperta la possibilità, per tutti i soggetti interessati, di presentare all'Autorità proposte di schede tecniche. I suggerimenti pervenuti sono valutati dall'Autorità come possibile base per proposte di schede da pubblicare ai fini della consultazione di tutti i soggetti interessati, prima della loro eventuale adozione e pubblicazione da parte dell'Autorità.

Attività di gestione e di divulgazione

Sezione dedicata all'efficienza energetica del sito Internet dell'Autorità e sistema informativo per l'attuazione dei decreti ministeriali 20 luglio 2004

Nel mese di novembre è stata attivata per il pubblico la sezione del sito Internet dell'Autorità dedicata all'efficienza energetica e all'attuazione dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 (<http://www.autorita.energia.it/ee/index.htm>). La sezione contiene informazioni di carattere generale sul meccanismo introdotto dai decreti, sul ruolo e sull'attività svolta dall'Autorità, e consente l'identificazione e l'accesso immediato a tutti i riferimenti normativi e di regolazione rilevanti. Tramite questa sezione dedicata è inoltre possibile accedere al sistema informativo predisposto dall'Autorità per supportare lo svolgimento operativo sia delle attività che sono di sua diretta responsabilità, sia di quelle che, pur sotto la responsabilità di altri soggetti, sono funzionali a un'efficace gestione complessiva e a un adeguato monitoraggio del meccanismo delineato dai decreti ministeriali. La progettazione e la realizzazione del sistema erano state avviate nel 2003. Considerate la complessità del meccanismo, la molteplicità di soggetti coinvolti, la delicatezza e la rilevanza anche economica delle informazioni gestite, il sistema – totalmente *Internet-based* – è stato progettato in modo da risultare di facile utilizzo e accesso e da garantire un adeguato livello di sicurezza delle operazioni realizzate tramite esso.

Un primo insieme di funzionalità del sistema è operativo dall'inizio di novembre 2004, per consentirne la sperimentazione da parte dei soggetti interessati (distributori, società controllate dai distributori e società terze operanti nel settore dei servizi energetici).

Al termine della sperimentazione questo primo insieme di funzionalità è stato completato e a partire da gennaio 2005 è stato reso accessibile nel formato definitivo ai soggetti abilitati. Istruzioni dettagliate guidano l'utente nei diversi passi necessari per l'abilitazione al suo utilizzo, nella compilazione e nell'inoltro di tutte le richieste previste dai decreti ministeriali e dalle delibere attuative dell'Autorità che sono funzionali alla certificazione dei risparmi energetici.

Dal mese di gennaio 2005 è quindi possibile per tutti i distributori di energia elettrica o gas e, previa conclusione di una procedura di accreditamento, per le società controllate dai medesimi distributori e le società operanti nel settore dei servizi energetici, presentare all'Autorità tramite il sistema informativo (facendo seguire copia cartacea del materiale inviato per via telematica):

- l'approvazione preliminare di programmi di misura per progetti valutabili con metodi di valutazione a consuntivo;
- la verifica preliminare di conformità alle disposizioni delle *Linee guida* di specifici progetti valutabili attraverso metodi di valutazione a consuntivo (facoltativa);

- la richiesta di verifica e certificazione dei risparmi conseguiti dai singoli progetti, in relazione a tutte le tipologie di progetti previste dalle *Linee guida*.

Dal mese di novembre 2004, le società operanti nel settore dei servizi energetici che rispondono ai requisiti previsti all'art. 1, comma 1, lettera t), della *Linee guida*, hanno la possibilità di richiedere l'accreditamento all'utilizzo del sistema informativo, finalizzato alla presentazione delle tipologie di richieste sopra menzionate.

Al 30 aprile 2005 risultano accreditati 203 soggetti. Si tratta di società, imprese artigiane e loro forme consortili, che offrono servizi energetici integrati ai consumatori finali come, per esempio, progettazione, realizzazione e successiva gestione di interventi per il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali, incluso il finanziamento parziale o totale degli interventi stessi attraverso la stipula di diverse forme contrattuali. L'accreditamento consente a queste società di richiedere la certificazione dei risparmi energetici ottenuti attraverso progetti realizzati presso i consumatori finali e dà loro diritto, in caso di esito positivo delle verifiche, alla successiva emissione dei Titoli di efficienza energetica.

Attività di disseminazione e divulgazione

Nel corso dell'anno si è intensificata l'attività di gestione delle richieste di informazioni e chiarimenti sulle modalità operative di applicazione del meccanismo introdotto dal legislatore con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, poi modificato dai decreti 20 luglio 2004, e dei relativi provvedimenti attuativi dell'Autorità. Tale attività ha assunto un rilievo particolare in corrispondenza dell'entrata in vigore dei decreti (gennaio 2005). Le richieste provengono da operatori di natura diversa: distributori, società di servizi energetici, società di consulenza, centri di ricerca nazionali e internazionali.

Nei primi mesi del 2005 è stata inoltre avviata l'attività di valutazione delle richieste di verifica preliminare di progetti, programmi di misura e di certificazione di risparmi energetici conseguiti da progetti realizzati nell'ambito dei decreti ministeriali. Come disposto dalle *Linee guida*, entro il 28 febbraio 2005 sono pervenute all'Autorità le proposte di progetto e di programma di misura relative a risparmi energetici conseguiti da interventi realizzati nel triennio 2001-2004 per i quali l'Autorità non ha sviluppato metodologie semplificate di quantificazione e che devono dunque essere valutati a consuntivo. Gli Uffici hanno avviato l'esame delle proposte allo scopo di comunicarne gli esiti ai soggetti interessati e consentire la successiva presentazione delle richieste di verifica e certificazione dei risparmi per i progetti per i quali le metodologie proposte saranno state approvate.

Nel corso dell'anno i rappresentanti dell'Autorità hanno svolto un'intensa attività di divulgazione del contenuto dei decreti e della regolazione attuativa pre-

disposta dall'Autorità anche attraverso la partecipazione, in qualità di relatori, a numerosi corsi, seminari e convegni organizzati da istituzioni ed enti nazionali e locali.

Rappresentanti dell'Autorità hanno partecipato, su invito del Parlamento europeo e della Commissione europea, a due *workshop* di esperti organizzati a supporto della discussione della proposta di Direttiva sull'efficienza degli usi finali dell'energia e dei servizi energetici (COM/2003/739). Le presentazioni, su richiesta delle istituzioni comunitarie, sono state focalizzate sull'approccio metodologico sviluppato dall'Autorità per la misurazione e la verifica dei risparmi energetici conseguiti da singoli progetti realizzati nell'ambito dei decreti ministeriali 20 luglio 2004. Il tema della misurazione e della verifica dei risparmi energetici assume infatti particolare rilevanza nell'ambito della proposta di direttiva, orientata a definire obiettivi di risparmio energetico negli usi finali a carico dei singoli Stati membri.