

6. L'ATTIVITÀ SVOLTA AI SENSI DELLA LEGGE N. 481/95: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA DI CONSUMATORI E UTENTI

Nel corso del 1998 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha proseguito l'attività di rilevazione sistematica della qualità del servizio anche ai fini del controllo della Carta dei servizi e delle attività di regolamentazione. Le conclusioni delle indagini svolte, per il servizio dell'energia elettrica e del gas, sono state pubblicate in due *Quaderni dell'Autorità*.

Allo scopo di tutelare gli interessi dei consumatori e degli utenti dei servizi di elettricità e gas l'Autorità ha provveduto a raccogliere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, a promuovere interventi mirati a migliorare la trasparenza, a valutare i reclami pervenuti, a diffondere conoscenze sulle condizioni di erogazione del servizio e sui diritti degli utenti e a vigilare sul rispetto delle norme vigenti. È stata conclusa la prima indagine nazionale sul grado di soddisfazione e le aspettative degli utenti dei servizi di energia elettrica e gas. È stato definito un primo intervento volto allo stimolo della trasparenza verso l'utenza finale che stabilisce i criteri di trasparenza per i documenti di fatturazione del gas.

Nell'ambito della regolamentazione della qualità del servizio elettrico l'Autorità ha diffuso nel mese di marzo 1998 un documento di proposte e avviato la consultazione con i soggetti interessati. La raccolta di contributi scritti e le audizioni, tenute nei mesi di aprile-maggio 1998, hanno completato questa fase di prima definizione delle proposte di regolazione.

Gli interventi di regolamentazione della qualità del servizio elettrico promossi dall'Autorità nel corso del 1998 tengono conto di osservazioni e suggerimenti forniti dai soggetti interessati e riguardano la messa a punto di misure per la rilevazione della continuità del servizio elettrico e l'individuazione di standard specifici di qualità.

Nell'ambito delle funzioni di vigilanza sul rispetto delle norme vigenti, l'Autorità ha raccomandato agli esercenti la modifica di prassi ritenute non rispettose degli interessi degli utenti e proceduto a un esame degli aspetti critici del rapporto di utenza in vista della definizione di direttive che modifichino le condizioni di erogazione del servizio.

La valutazione dei reclami e delle segnalazioni e la gestione delle richieste di informazione avanzate da consumatori singoli o associati è stata volta alla risoluzione di controversie sui livelli qualitativi e tariffari dei servizi. L'attività di valutazione, anche laddove non ha condotto alla risoluzione del singolo caso, ha avuto un ruolo determinante nell'individuazione degli aspetti critici del rapporto tra soggetti erogatori dei servizi e gli utenti.

REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La rilevazione della qualità del servizio

Nel corso del 1998 l'Autorità ha effettuato una seconda rilevazione sui livelli di qualità raggiunti nel 1997 a fronte degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi. I risultati della rilevazione sono stati pubblicati nel *Rapporto sulla qualità del servizio elettrico* e nel *Rapporto sulla qualità del servizio gas* nella collana dei *Quaderni dell'Autorità* (per una sintesi dei principali risultati si vedano i Capitoli 2 e 3).

La rilevazione della qualità del servizio per l'anno 1998 è stata avviata nei primi mesi del 1999.

La rilevazione della qualità del servizio, ai fini del controllo sulle Carte dei servizi, viene condotta dall'Autorità attraverso l'invio agli esercenti di modelli unificati di raccolta dei dati. In attesa di una definizione di misure condivise da tutti gli operatori per la rilevazione della qualità del servizio, le istruzioni di compilazione contengono le definizioni degli indicatori da utilizzare. Gli esercenti indicano se nella propria prassi si discostano da queste definizioni, allegano note di chiarimento e segnalano eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

I dati vengono forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Gli uffici dell'Autorità hanno effettuato nel corso del 1998 verifiche dei dati forniti dagli esercenti. Queste verifiche sono di due tipi:

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

Un problema ricorrente riguarda l'eterogeneità delle informazioni e dei dati. Per quanto riguarda gli standard specifici di qualità, le principali differenze si riferiscono a:

- *separazione delle cause di responsabilità*: non tutti gli esercenti sono in grado di distinguere tra cause di mancato rispetto imputabili agli esercenti stessi e cause imputabili agli utenti o a terzi, come per esempio i ritardi nell'ottenimento delle autorizzazioni necessarie all'esecuzione dei lavori;
- *tipologia degli interventi*: non sempre la terminologia utilizzata dagli esercenti è omogenea, nonostante le istruzioni fornite;
- *calcolo dei tempi effettivi di rilascio delle prestazioni*: non tutti gli esercenti identificano con le stesse modalità i momenti effettivi di inizio e di termine di una prestazione;

- *rilevazione della continuità del servizio*: il numero di utenti alimentati in bassa tensione interessati da un'interruzione e la durata delle interruzioni non sono rilevati o stimati con le medesime procedure da tutti gli esercenti.

Definizione degli indicatori di continuità del servizio elettrico

Oggi la continuità del servizio non è rilevata in modo completo né omogeneo dai soggetti esercenti il servizio elettrico: la necessità di completare e uniformare le definizioni e le modalità di misurazione della continuità del servizio costituisce quindi uno degli obiettivi preliminari alla regolazione della qualità del servizio elettrico¹. L'uniformazione dei criteri e delle modalità di rilevazione della continuità del servizio costituisce infatti una condizione necessaria per introdurre meccanismi di regolamentazione, quali ad esempio indennizzi automatici a carattere generale e/o meccanismi di collegamento tra livelli di continuità e livelli tariffari.

Il documento di consultazione

L'Autorità ha diffuso un documento per la consultazione (*Indicatori di continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per utenti alimentati in media o in bassa tensione*) nel quale viene presentata una versione preliminare di provvedimento recante la metodologia per l'elaborazione degli indicatori di continuità del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica. Nella metodologia vengono fissate le regole per l'elaborazione degli indicatori di continuità e per la comunicazione degli stessi all'Autorità.

Gli indicatori di continuità del servizio attualmente in uso, definiti dallo *Schema generale di riferimento per la Carta dei servizi del settore elettrico* (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995), sono il numero medio annuo per utente e la durata media delle interruzioni accidentali "lunghe" (cioè di durata superiore a 3 minuti), e il numero medio annuo per utente e la durata media delle sospensioni programmate, indicatori tutti riferiti agli utenti allacciati in bassa tensione. Fra i principali limiti degli indicatori in uso vi sono il mancato riferimento agli utenti alimentati in media tensione e le difficoltà nella definizione di un quadro corretto dal punto di vista delle responsabilità delle interruzioni.

Gli indicatori proposti dall'Autorità riguardano, oltre le interruzioni "lunghe", con e senza preavviso, riferite agli utenti di bassa tensione, anche le interruzioni senza preavviso "brevi" (che costituiscono un elemento di disagio segnalato soprattutto dagli utenti industriali) e le interruzioni "lunghe", con e senza preavviso, riferite agli utenti di media tensione. Sono state adottate definizioni sostanzialmente coerenti con la normativa tecnica vigente con alcuni adat-

tamenti. Gli indicatori di continuità del servizio proposti nel documento sono quelli di utilizzo più comune a livello internazionale (la frequenza di interruzione per utente per le interruzioni con e senza preavviso “lunghe” e senza preavviso “brevi”, e la durata complessiva di interruzione per utente per le interruzioni con e senza preavviso “lunghe”).

Il documento propone che le interruzioni debbano essere rilevate separatamente per area urbana, semi-urbana e rurale al fine di una distinta elaborazione degli indicatori di continuità; tali aree vengono definite in modo omogeneo per tutti gli operatori.

Le interruzioni possono essere classificate per causa e per origine. Dal punto di vista delle cause, le interruzioni – ovunque siano originate – possono essere fatte risalire a cause esterne o a cause che ricadono sotto la responsabilità dell'esercente. L'Autorità ha introdotto una classificazione delle cause esterne che tende a eliminare ambiguità nell'individuazione delle cause di forza maggiore da cui possono dipendere interruzioni accidentali del servizio. Dal punto di vista dell'origine, le interruzioni possono avere origine in porzioni di rete di distribuzione a diversi livelli di tensione, dato che ciascun utente risente delle interruzioni originate su sezioni di rete con un livello di tensione superiore a quello a cui è allacciato.

La stima del numero degli utenti coinvolti nelle interruzioni è un elemento cruciale nella determinazione degli indicatori di continuità. Il documento suggerisce che si adottino soluzioni differenziate a seconda che si tratti di utenti alimentati in media tensione o di utenti alimentati in bassa tensione.

Per gli utenti in media tensione i fornitori devono individuare per ogni interruzione i singoli utenti coinvolti e la durata dell'interruzione per ciascun utente, in modo da poter elaborare indicatori di continuità relativi alla singola utenza (livelli specifici di continuità).

Per gli utenti in bassa tensione, in mancanza di una esatta rilevazione degli utenti interrotti, è stato proposto un metodo di stima uniforme del numero di utenti coinvolti nelle interruzioni.

Per quanto concerne la durata delle interruzioni è stata uniformata la stima delle durate di interruzione per i diversi gruppi di utenti progressivamente ri-alimentati, in seguito agli esiti delle ricerche di guasto e alle manovre di sezionamento e ri-alimentazione.

Il documento definisce i requisiti per la registrazione delle interruzioni e per la rintracciabilità delle informazioni registrate, in modo da permettere verifiche interne o esterne sui dati di sintesi. In particolare, la metodologia prevede alcuni requisiti minimi relativi al sistema di registrazione delle interruzioni.

Esiti della consultazione

Nel corso del processo di consultazione sono stati ricevuti numerosi contributi scritti con osservazioni da tutti i principali soggetti interessati: Enel Spa e altri esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica, associazioni dei consumatori, degli utenti industriali e dei produttori di energia elettrica. Gli aspetti principali di carattere generale su cui vertono le osservazioni pervenute riguardano:

- *criteri per la suddivisione in aree* (urbana, semi-urbana e rurale) del territorio servito;
- *ambito di applicazione*, in particolare inserimento delle interruzioni transitorie (o micro-interruzioni inferiori al secondo) e delle interruzioni relative anche alle utenze in alta tensione;
- *requisiti minimi* dei sistemi di rilevazione della continuità del servizio;
- *cause delle interruzioni senza preavviso lunghe*: migliore specificazione delle cause di forza maggiore, includendo tra le altre le condizioni climatiche eccezionali che si verificano ogni qual volta vengano superati i dati climatici di progetto degli impianti e le dichiarazioni di stato di emergenza e di calamità naturale;

Livelli generali e specifici di qualità

In seguito alla diffusione del documento per la consultazione *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica* (marzo 1998, Fig. 6.1), sono stati ricevuti contributi scritti con osservazioni e proposte dai principali soggetti interessati: Enel Spa e altri esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica, associazioni dei consumatori e degli utenti industriali, associazioni ambientaliste, rappresentanze sindacali dei lavoratori. Le osservazioni pervenute riguardano in particolare :

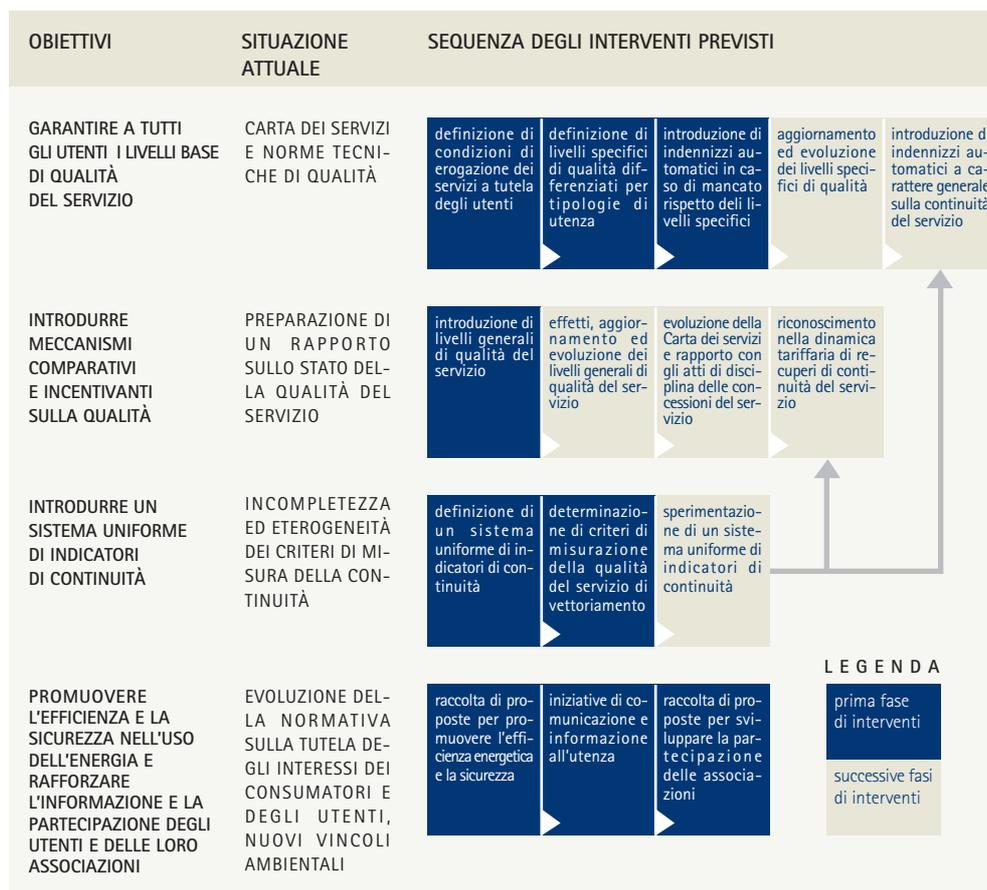
- *Gradualità di attuazione*. Gli esercenti hanno segnalato l'esigenza di differenziare i tempi di attuazione della regolamentazione della qualità del servizio in considerazione dell'entità e della tipologia di investimenti richiesti.
- *Differenze territoriali nei livelli di qualità del servizio*. È stata riaffermata la necessità di differenziare i livelli di qualità e continuità per fasce territoriali, dal momento che non può essere garantito lo stesso livello base di qualità a tutti i clienti della stessa tipologia, senza oneri ulteriori.
- *Esigenze di certificazione dei dati di qualità* forniti dagli esercenti sulla qualità del servizio, soprattutto in vista dell'introduzione dei rimborsi automatici.
- *Introduzione di indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli di qualità*. Sono stati segnalati potenziali costi aggiuntivi, rischi di appesantimento burocratico e di esplosione del contenzioso.
- *Opzioni tariffarie non regolamentate correlate alla qualità*. Queste hanno

sollevato perplessità da parte di alcune categorie di consumatori mentre sono state accolte con favore da parte degli esercenti.

- *Condizioni di erogazione del servizio e verifiche tecniche.* Queste riguardano la frequenza di lettura e la promozione dell'autolettura, il problema della stabilità della tensione e delle modalità e dell'attribuzione dei costi all'utenza delle verifiche tecniche sui contatori.
- *Qualità per utenti industriali e qualità del vettoriamento.* Sono state segnalate componenti specifiche della qualità del servizio per le utenze (es. distorsione armonica, perturbazioni transitorie, squilibri tra le fasi,...) ed è stato sollevato il tema dei disturbi introdotti in rete dagli utenti industriali.

FIG.6.1 **QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI E DELLE PROPOSTE DELL'AUTORITÀ IN MATERIA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

(tratto dal documento per la consultazione *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica*, marzo 1998)



INFORMAZIONE E TUTELA DEGLI INTERESSI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

Risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei consumatori

Nel corso del 1998 Autorità ha concluso la prima indagine demoscopica sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici dei servizi di distribuzione di energia elettrica e di gas. L'indagine, la prima in Italia svolta da un'amministrazione indipendente, rappresenta, assieme all'indagine sui livelli effettivi di qualità del servizio (vedi Capitoli 2 e 3), uno strumento conoscitivo fondamentale di supporto agli interventi di regolazione della qualità del servizio. La percezione delle esigenze degli utenti e la conoscenza dei dati effettivi di qualità del servizio, oltre a mostrare un grado di correlazione molto stretta (Tav. 6.1), sono infatti elementi irrinunciabili per una corretta definizione di livelli di qualità a carattere nazionale e obbligatorio.

L'indagine², condotta su un campione rappresentativo dell'intera utenza nazionale³, indica in sintesi che:

- il livello generale di soddisfazione dell'utenza dei due servizi è complessivamente buono (Tav. 6.2); la differenza nei livelli di soddisfazione è in larga misura spiegata dal diverso grado di percezione da parte dell'utenza di fenomeni quali la stabilità e continuità del servizio⁴ ed è confortata da un'analoga differenza nel numero dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dall'Autorità nell'anno in corso;
- all'interno di un livello globale di soddisfazione mediamente alto si nascondono situazioni squilibrate sotto il profilo geografico (Tav. 6.3) e in parte anche territoriale (Tav. 6.4);
- considerando i singoli fattori di qualità⁵ si nota che le interruzioni accidentali e gli sbalzi di tensione di energia elettrica, soprattutto nelle zone centro-meridionali del paese, sono i "fattori tecnici" percepiti con maggior disagio dagli utenti; la frequenza della lettura e la comprensibilità delle bollette rappresentano il nodo di criticità dei "fattori amministrativi e relazionali" sia per il servizio elettrico che per quello del gas;
- le aspettative degli utenti per miglioramenti del servizio appaiono nel complesso "realistiche" e commisurate al tipo di prestazione di volta in volta considerata e in generale allineate con gli standard di qualità promessi dalle Carte dei servizi dei migliori esercenti; aspettative particolarmente alte vengono riservate ai possibili miglioramenti nelle modalità di distacco per morosità e alla definizione di appuntamenti per lavori con orari precisi.

L'indagine ha permesso di valutare la percezione degli utenti su altri temi di particolare interesse in vista dei cambiamenti attesi nei due settori. La qualità dell'informazione agli utenti, in particolare quella sul risparmio energetico e la

sicurezza, viene giudicata largamente insufficiente dalla maggioranza degli utenti. I prezzi dei servizi vengono giudicati elevati dal 70 per cento degli utenti anche se una quota significativa degli stessi si dice disponibile a pagare di più per una migliore o diversa qualità del servizio (letture più frequenti, maggiore protezione ambientale). I vantaggi della liberalizzazione vengono percepiti dai più in termini di riduzioni attese dei prezzi (79 per cento) e solo in parte di miglioramento della qualità (41 per cento). La presenza di un'autorità indipendente con obiettivi di tutela degli utenti è accolta con grande favore e interesse dalla maggioranza degli utenti.

TAV. 6.1 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO ELETTRICO E LIVELLI DI SODDISFAZIONE

	LIVELLI DI SODDISFAZIONE (% utenti molto o abbastanza soddisfatti)	FREQUENZA DELLE INTERRUZIONI (n. di interruzioni all'anno per utente)	DURATA DELLE INTERRUZIONI (minuti persi all'anno per utente)
NORD	84%	2,9	133
CENTRO	70%	6,0	245
SUD E ISOLE	64%	6,2	311
ITALIA	75%	4,7	219

Fonte: Indagine sulla qualità del servizio elettrico nel 1997 e Indagine sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e gas, 1998

TAV. 6.2 LIVELLO DI SODDISFAZIONE GLOBALE PER IL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA E GAS

RISPOSTE	ENERGIA ELETTRICA %	GAS %
MOLTO SODDISFATTO	17,1	23,9
ABBASTANZA SODDISFATTO	57,8	61,1
COSÌ COSÌ	14,6	9,7
POCO SODDISFATTO	7,1	3,6
PER NULLA SODDISFATTO	3,2	1,5
NON INDICA	0,2	0,2
TOTALE	100,0	100,0

Fonte: Indagine sulla qualità del servizio elettrico nel 1997 e Indagine sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e gas, 1998

TAV. 6.3 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICITÀ E GAS NELLE PRINCIPALI AREE GEOGRAFICHE

	UTENTI SODDISFATTI* ELETTRICITÀ %	UTENTI SODDISFATTI* GAS %
NORD-OVEST	84,4	86,1
NORD-EST	84,1	87,1
CENTRO	69,8	85,4
SUD	69,5	78,6
ISOLE	53,7	80,1

* Utenti soddisfatti è la somma delle percentuali di risposta "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

Fonte: Indagine sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e gas, 1998

TAV. 6.4 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICITÀ PER TIPOLOGIA TERRITORIALE**

	UTENTI SODDISFATTI* %
AREE URBANE	78,4
AREE SEMI-URBANE	76,1
AREE RURALI	71,9

* Utenti soddisfatti è la somma delle percentuali di risposta a "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

** La tipologia territoriale qui utilizzata rinvia alla classificazione Istat che Enel utilizza per distinguere i propri standard di qualità del servizio nella Carta dei servizi.

Fonte: Indagine sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e gas, 1998

Trasparenza delle bollette del gas

L'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni in cui utenti e consumatori lamentavano la scarsa comprensibilità delle bollette con cui vengono fatturati i consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana. Nel corso del 1998 gli uffici dell'Autorità hanno proceduto ad un esame comparativo della forma e del contenuto delle bollette emesse da 70 esercenti, per un totale di circa 6,5 milioni di utenti e di 9,2 miliardi di mc di gas erogato, rilevando problemi di comprensibilità e completezza dei documenti di fatturazione. Fino all'intervento dell'Autorità gli esercenti hanno organizzato e predisposto i contenuti della bolletta in modo discrezionale, pur attenendosi ai disposti delle normative generali sulla fatturazione.

La mancanza di normative specifiche sulla fatturazione del gas distribuito a mezzo di rete urbana, l'elevato numero di operatori, la loro eterogeneità e la variabilità delle condizioni di fornitura, definite dalle convenzioni con i comuni concedenti, hanno contribuito a determinare notevoli diversità, sia in termini di contenuto sia di quantità e dettaglio di informazioni, delle bollette ricevute dagli utenti.

Il documento per la consultazione

L'Autorità ha proposto con il documento per la consultazione *Linee guida in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito attraverso rete urbana* del 23 settembre 1998, un intervento in tema di trasparenza delle modalità di fatturazione per il servizio gas distribuito a mezzo di rete urbana.

Le reazioni al documento di consultazione sono state positive ed hanno mostrato apprezzamento per gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità. Le osservazioni di carattere generale pervenute all'Autorità hanno riguardato prevalentemente la quantità delle informazioni da riportare in bolletta e i tempi di adeguamento previsti.

Tenuto conto degli esiti della consultazione l'Autorità ha adottato una direttiva relativa alla trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere h) e l) della legge 14 novembre 1995, n. 481 (delibera 14 aprile 1999, n. 42).

Con l'adozione della delibera n. 42/99 l'Autorità si è proposta un obiettivo di razionalizzazione e semplificazione dell'esistente; un obiettivo perseguito attraverso l'imposizione di requisiti minimi, comuni e inderogabili per tutti gli esercenti, che riguardano sia il contenuto sia la forma della comunicazione. L'intervento consentirà a circa 15 milioni di utenti del servizio gas (gli utenti cosiddetti civili), indipendentemente dalla loro localizzazione e dall'esercente da cui sono riforniti, di ricevere una bolletta semplice, trasparente e completa.

Le bollette del gas presentano oggi vari formati e sono sostanzialmente organizzate per documentare i consumi e i relativi importi richiesti e per fornire alcune informazioni sulle modalità e i tempi di pagamento. Si può quindi distinguere una parte della bolletta dedicata alla fatturazione dei consumi e delle relative imposte e una parte più specificamente dedicata ad altre informazioni. I contenuti della proposta dell'Autorità sono sintetizzati nella tavola 6.5 da cui si può evincere come l'intervento sia stato volto alla semplificazione e alla trasparenza, ma anche alla completezza dell'informazione. L'Autorità ha infatti ritenuto necessario che l'utente, oltre ad avere piena consapevolezza del tipo e del costo dei suoi consumi, fosse posto nella condizione di conoscere con certezza le informazioni che attengono ai suoi doveri e ai suoi diritti e che hanno immediata rilevanza in termini di sicurezza nell'erogazione del servizio.

Da qui la semplificazione delle unità di misura adottate, ma anche i numeri di telefono a cui riferirsi in caso di problemi di sicurezza o di incertezza sulla correttezza dei consumi attribuiti, e una maggiore trasparenza sugli interessi di mora e le penalità dovuti per ritardati pagamenti o sulle procedure che vengono seguite per la sospensione della fornitura in caso di morosità. L'Autorità ha ritenuto che sebbene alcune di queste informazioni fossero già contenute in altri documenti (contratti, regolamenti d'utenza o Carte dei servizi), riportarle in bolletta non avrebbe potuto che migliorare la qualità del rapporto d'utenza dal momento che contratti e regolamenti non sempre sono resi disponibili o si presentano in forma poco trasparente per l'utente.

Misure particolari sono stabilite per gli esercenti multiservizio che, qualora fatturino congiuntamente i diversi servizi forniti, dovranno rendere possibile su richiesta dell'utente il pagamento disgiunto per il servizio del gas.

Garanzia dei diritti di consumatori e utenti

Valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Tra il mese di maggio 1998 e il mese di aprile 1999 l'Autorità ha ricevuto, da parte di consumatori e loro associazioni, 233 comunicazioni relative a reclami, richieste di informazioni e segnalazioni riguardanti i servizi dell'energia elettrica e del gas⁶. I reclami hanno rappresentato il 63,0 per cento dei casi, le richieste di informazione e le segnalazioni sono state rispettivamente il 21,5 per cento ed il 15,5 per cento del totale dei casi (Tav. 6.6).

Il 78,1 per cento dei casi ha riguardato il servizio elettrico e il 21,9 per cento il servizio gas. Il 73 per cento dei casi complessivamente fa riferimento a utenti domestici.

TAV. 6.5 REQUISITI MINIMI DELLE BOLLETTE DEL GAS

LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI	
<i>Tariffe e codici d'utenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> Le tariffe vanno citate solo ricorrendo alle denominazioni e ai codici d'utenza previsti dalla normativa vigente.
<i>Periodo di riferimento e lettura misuratori</i>	<ul style="list-style-type: none"> Va indicato il periodo a cui si riferisce la fatturazione, le date in cui sono state effettuate le letture o le autoletture, il tipo di lettura.
<i>Unità di misura</i>	<ul style="list-style-type: none"> I consumi vanno indicati in mc. Le tariffe vanno indicate in lire per mc.
<i>Addebito quota fissa</i>	<ul style="list-style-type: none"> La quota fissa va indicata in lire, se fissata indipendentemente dai consumi, e in lire/mc nel caso in cui venga definita con riferimento ai consumi.
<i>Addebito per imposte</i>	<ul style="list-style-type: none"> Le imposte devono essere chiaramente distinte dalle tariffe e devono essere indicate, oltre ai totali, le singole aliquote, per mc.
<i>Pagamenti relativi alle bollette precedenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> Va evidenziata la presenza di bollette non ancora pagate.
<i>Separazione della fatturazione dei consumi da altri oneri o spese</i>	<ul style="list-style-type: none"> Interessi di mora, spese di sollecito, anticipi o depositi di garanzia o altre spese vanno distinte dal calcolo dei consumi e delle imposte. Per gli interessi di mora deve essere esplicitato il tasso di interesse di riferimento, il periodo di applicazione e il totale. Per le prestazioni specifiche di altra natura (interventi per guasto, verifiche contatori, interventi per spostamento contatore, ecc) può essere richiesto dall'utente un documento di fatturazione separato.
INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AGLI UTENTI	
<i>Informazioni sulle modalità di pagamento</i>	<ul style="list-style-type: none"> Indicazione delle modalità di pagamento della bolletta. Numeri di telefono per informazioni sulle fatture e sui pagamenti. Descrizione analitica dei tassi di interesse applicati sui pagamenti ritardati. Numero di giorni minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e il distacco della fornitura. Eventuali modalità di comunicazione all'esercente dei pagamenti dopo la data di scadenza (per gli utenti morosi). Procedure e costo dei distacchi (per gli utenti morosi).
<i>Informazioni sui diritti degli utenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> Numeri di telefono di pronto intervento sicurezza. Nota sull'esistenza di una copertura assicurativa (almeno 1 volta all'anno). Richiamo alla Carta dei servizi (almeno 1 volta all'anno).
<i>Informazioni sulle caratteristiche della fornitura</i>	<ul style="list-style-type: none"> Definizione per esteso dei codici relativi alle tariffe. Nota sul rapporto tra mc e potere calorifico del gas erogato.
PER I SOGGETTI ESERCENTI MULTISERVIZIO	
	<ul style="list-style-type: none"> Obbligo di adeguarsi alle linee guida nella fatturazione del gas. Introduzione della possibilità per gli utenti di pagare l'ammontare relativo al servizio di gas in maniera disgiunta.

TAV. 6.6 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1998-APRILE 1999

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONI	SEGNALAZIONI	TOTALE
ENERGIA ELETTRICA	123	38	21	182
GAS	24	12	15	51
TOTALE	147	50	36	233

La differenza tra il numero di reclami, segnalazioni e richieste di informazioni riguardanti il servizio di erogazione di energia elettrica e di gas è dovuta alla maggiore percettibilità da parte degli utenti di alcuni disservizi di carattere tecnico (sbalzi di tensione, discontinuità del servizio) inerenti al servizio elettrico e alla più complessa articolazione della struttura tariffaria. La differenza fra i due settori è d'altronde evidenziata anche nel livello di soddisfazione globale del servizio da parte degli utenti (*cf.* pag. 265). Occorre infine ricordare che in termini assoluti gli utenti del servizio del gas in Italia (circa 15 milioni) sono quasi la metà di quelli del servizio elettrico (circa 30 milioni). Per quanto riguarda il settore elettrico i reclami sono stati il 67,6 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 20,9 per cento e le segnalazioni l'11,5 per cento. Il 24,7 per cento dei casi ha riguardato l'applicazione delle tariffe, il 13,7 per cento le procedure ed i costi di allacciamento di nuove utenze, il 12,1 per cento ha fatto riferimento a distacchi per morosità, ai problemi connessi ai contratti e alla ricostruzione dei consumi ha fatto riferimento l'8,8 per cento dei casi e infine l'8,2 per cento ha riguardato interruzioni del servizio (Tav. 6.7). Per quanto riguarda i 45 casi che si riferiscono a problemi tariffari, le principali contestazioni provengono dagli utenti domestici e si riferiscono all'applicazione delle tariffe per utenti non residenti, mentre per gli altri utenti l'applicazione delle tariffe per usi agricoli. Fra i casi relativi alle interruzioni del servizio sono state invece frequenti le segnalazioni collettive o le richieste di risarcimento danni.

TAV. 6.7 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1998 – APRILE 1999**

	TOTALE CASI (NUMERO)	TOTALE CASI (%)
ENERGIA ELETTRICA		
Tariffe	45	24,7
Allacciamenti	25	13,7
Distacchi	22	12,1
Contratti	16	8,8
Ricostruzione consumi	16	8,8
Interruzioni	15	8,2
GAS		
Imposte	11	21,6
Allacciamenti	6	11,8
Fatturazione	6	11,8
Contratti	5	9,8
Tariffe	5	9,8
Lavori	4	7,8

Nel settore del gas i reclami hanno rappresentato il 47,1 per cento del totale, le richieste di informazione il 23,5 per cento e le segnalazioni il 29,4 per cento. Gli argomenti più ricorrenti si riferiscono a imposte sui consumi (21,6 per cento dei casi), a procedure e costi di allacciamento (11,8 per cento dei casi), alla fatturazione (11,8 per cento dei casi) alle tariffe (9,8 per cento dei casi) e ai lavori (7,8 per cento dei casi). Nei casi in cui le richieste hanno riguardato l'applicazione delle imposte sui consumi e dell'imposta sul valore aggiunto, gli uffici dell'Autorità si sono limitati a fornire informazioni, non essendo le materie fiscali di competenza diretta dell'Autorità.

Nel periodo di riferimento, a seguito dei reclami degli utenti, gli uffici dell'Autorità hanno effettuato tre controlli tecnici volti ad accertare l'esistenza dei presupposti per comportamenti lesivi dei diritti degli utenti ed è stata portata a termine una istruttoria formale.

In alcune decine di casi segnalati gli esercenti hanno prontamente modificato il loro comportamento di fronte ai rilievi degli uffici dell'Autorità, convenendo, là dove necessario, in azioni di risarcimento verso gli utenti senza la necessità di un provvedimento formale dell'Autorità. Le modifiche di comportamento dei soggetti esercenti hanno riguardato non corrette procedure di rivalutazione degli anticipi di fornitura richiesti all'atto dell'attivazione del servizio, non corretta imputazione a un gruppo di utenti del servizio gas di un corrispettivo non dovuto per una copertura assicurativa, errori nelle ricostruzioni dei consumi

effettuate a seguito di rottura dei misuratori, errori nella fatturazione, errori nell'interpretazione di provvedimenti amministrativi.

Nel periodo in esame l'attività di valutazione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazione ha consentito una puntuale interpretazione della normativa in vigore che ha concorso a dare maggiori certezze sia agli esercenti sia agli utenti. Gli interventi di tutela hanno favorito la trasparenza riducendo ad esempio i casi di arbitrarietà interpretativa dovuti all'esistenza di incertezze normative. Nel settore elettrico l'azione dell'Autorità ha riguardato i requisiti richiesti per l'applicazione delle tariffe oggi in vigore per gli usi agricoli, il diritto dell'utente di ottenere le tariffe più favorevoli con riferimento all'uso richiesto o al tipo di contributi che può essere richiesto dagli esercenti per incrementi di potenza di impianti speciali. Nel settore del gas l'azione dell'Autorità ha sollecitato il rispetto dei vincoli posti dal metodo tariffario e portato alla rimozione di prassi ingiustificatamente gravose per gli utenti.

La verifica del rispetto dei vincoli tariffari da parte degli uffici dell'Autorità sempre nel settore del gas ha portato a rilievi su circa il 30 per cento delle situazioni esaminate; in 158 località si sono quindi avute riduzioni di tariffe per complessivi 313.000 utenti. Ove necessario le rettifiche hanno comportato l'applicazione di conguagli a favore degli utenti.

La valutazione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazioni ha altresì fatto emergere, per quanto riguarda il settore del gas, la prassi del rinvio a clausole contrattuali contenute in regolamenti vincolanti per gli utenti, ma ad essi non noti perché non allegati al contratto stesso.

Condizioni di erogazione dei servizi

Le condizioni di erogazione del servizio sono solo parzialmente regolamentate. Nel settore dell'energia elettrica esse sono definite in parte da provvedimenti amministrativi in vigore sull'intero territorio nazionale e in parte dagli esercenti e comprese nel contratto di fornitura. Altre condizioni di erogazione del servizio lasciate alla libera scelta delle aziende sono codificate solo in documenti a circolazione strettamente aziendale.

Nel settore dell'energia elettrica risultano regolamentati da provvedimenti amministrativi le procedure e i costi di allacciamento delle nuove utenze e di subentro per gli utenti che si sostituiscono ad altri già allacciati, i requisiti minimi per i documenti di fatturazione e la periodicità massima dell'invio di questi documenti. Non sono invece regolamentati la frequenza delle letture dei misuratori, il regime delle somme richieste come anticipo o garanzia al momento dell'attivazione della fornitura, gli interessi di mora in caso di ritardato pagamento, le procedure di avviso per mancato pagamento e di distacco per morosità della fornitura, le procedure di ricostruzione dei consumi in caso di

mal funzionamento dei misuratori e le procedure di preavviso in caso di sospensione programmata della fornitura. Queste condizioni vengono definite unilateralmente dagli esercenti e non sempre sono esplicitate nei contratti di fornitura anche a scapito della trasparenza del rapporto con gli utenti.

Nel settore del gas gran parte delle condizioni di erogazione del servizio sono comprese in regolamenti di utenza che discendono da convenzioni di concessione con i comuni concedenti e sono quindi diverse per ogni esercente e differenziate sul territorio nazionale.

L'Autorità ha raccolto informazioni e condotto approfondimenti, su segnalazione degli utenti e con la collaborazione degli esercenti, su alcune delle condizioni di erogazione dei servizi con l'intento di individuare priorità di intervento.

Note

- 1 Autorità per l'energia elettrica e il gas, *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica*, documento per la consultazione, marzo 1998.
- 2 La sintesi dei risultati dell'indagine verrà pubblicata nel terzo volume della collana *Documenti dei Quaderni dell'Autorità*.
- 3 Il campione è costituito da 3.499 interviste per il servizio elettrico e 2.148 per quello del gas con margini di stima dell'1 per cento sull'intero campione.
- 4 Differenze nei diversi utilizzi delle due forme di energia e caratteristiche tecniche delle stesse determinano il diverso grado di percezione di eventuali disservizi da parte degli utenti come è evidente nel caso delle interruzioni accidentali del servizio elettrico.
- 5 I diversi fattori di qualità sono stati distinti fra fattori tecnici (come stabilità e continuità del servizio nel caso elettrico o sicurezza nel caso del gas), amministrativi (come frequenza di lettura e chiarezza della bolletta) e relazionali (come i tempi relativi ad interventi richiesti dall'utente per nuovi contratti, allacciamenti e attivazioni).
- 6 La ripartizione fra reclami, richieste di informazioni e segnalazioni deriva da una scelta di classificazione, basata su normative UNI per quanto riguarda i reclami, che è stata utilizzata dall'Autorità per impostare una banca dati da cui sono tratti i dati qui illustrati. Per reclamo si intende una comunicazione scritta nella quale l'utente esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ottenuto con quanto previsto dai provvedimenti amministrativi che regolano la erogazione del servizio, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio o dalla Carta dei servizi. Per segnalazione si intende una comunicazione scritta nella quale l'utente esprime chiaramente una lamentela generale circa la non coerenza del servizio fornito con quanto previsto dalle vigenti condizioni di erogazione del servizio o circa la non coerenza delle attuali condizioni di erogazione del servizio con gli interessi e i diritti dei consumatori.