

# 4.

## Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali

PAGINA BIANCA

# Tutela dei consumatori

Nell'anno 2006 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha posto in essere una incisiva attività per la tutela dei consumatori sia nel mercato elettrico sia nel mercato gas.

In particolare, relativamente al mercato elettrico, l'Autorità ha adottato efficaci strumenti di tutela della clientela finale, in vista della completa liberalizzazione del settore attesa per il 1° luglio 2007. In considerazione del fatto che ogni cliente finale sarà un cliente idoneo e potrà contrattare liberamente le condizioni di fornitura, è stato innalzato il livello di tutela offerto al fine di consentire a ciascun consumatore la possibilità di scelte informate e consapevoli tra le varie offerte contrattuali che verranno proposte dal mercato.

Con delibera 30 maggio 2006, n. 105, è stato adottato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali. Tale Codice è entrato in vigore il 1° gennaio 2007 con l'obiettivo di prescrivere, a carico dei soggetti venditori, specifici obblighi di comportamento, primo fra tutti quello di informazione, nel contatto con i possibili clienti e nella fase di formazione del contratto di fornitura con gli stessi. Con delibera 19 luglio 2006, n. 152, è stata invece adottata la direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità, la cui entrata in vigore è stata disciplinata con delibera 30 novembre 2006, n. 267, e con delibera 30 marzo 2007, n. 83.

Sempre nel settore elettrico, con delibera 14 luglio 2006, n. 148, l'Autorità è intervenuta in materia di conguagli a tutela dei clienti vincolati integrando e modificando la propria delibera 28 dicembre 1999, n. 200. In particolare, è stata aggiornata la disciplina della rateizzazione delle somme di conguaglio, eventualmente dovute dal consumatore per la fornitura di energia elettrica. L'Autorità ha così introdotto, come garanzia aggiuntiva per i consumatori, una disposizione circa il numero minimo di rate che l'esercente è tenuto ad accordare, che non deve essere comunque inferiore a due e almeno pari al numero di bollette di acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio. È stato altresì previsto il principio di non cumulabilità delle rate in una stessa bolletta e prescritto che la periodicità di pagamento sia conforme alla periodicità di fatturazione. Le rate di valore costante avranno cioè la stessa periodicità della fatturazione e su ciascuna bolletta potrà essere richiesto il pagamento di una sola rata.

È stato inoltre emanato il Documento per la consultazione 7 febbraio 2007, n. 5, *Strumenti di confrontabilità dei prezzi – Scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica (Allegato alla delibera 30 maggio 2006, n. 105)*, sulla confrontabilità dei prezzi per la fornitura di energia elettrica, con effetti a favore del cliente finale e per rendere ancora più effettive sia la tutela del consumatore sia l'apertura del mercato alla concorrenza.

Per quanto riguarda il mercato del gas, l'Autorità è intervenuta nel settore della vendita ai clienti finali, liberalizzato sin dal 1° gennaio 2003, attraverso una Istruttoria conoscitiva avente a oggetto il rispetto delle condizioni poste dal Codice di condotta commerciale, adottato con delibera 22 luglio 2004, n. 126. Tale istruttoria si è conclusa con delibera 3 novembre 2006, n. 235, tramite la quale sono stati inoltre avviati i procedimenti necessari ai fini di una ulteriore tutela dei consumatori e dell'apertura del merca-

to alla concorrenza. In particolare, è stato pubblicato il Documento per la consultazione 29 marzo 2007, n. 15, avente a oggetto *Modifiche e integrazioni alle delibere dell'Autorità 11 dicembre 2001, n. 229, 22 luglio 2004, n. 126 e 29 settembre 2004, n. 168*.

In entrambi i mercati l'attività di regolazione è stata affiancata da una costante e intensa opera di vigilanza e controllo del rispetto della regolazione vigente.

## Mercato elettrico

### Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità

Con delibera n. 152/06 sono state modificate e integrate le regole di trasparenza già fissate con delibera 16 marzo 2000, n. 55 – anche alla luce della progressiva liberalizzazione dell'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali – estendendone gli effetti pure ai clienti del mercato libero in bassa tensione, a differenza di quanto previsto dalla stessa delibera n. 55/00, il cui ambito di applicazione è stato limitato ai clienti del mercato vincolato.

La bolletta costituisce il fondamentale canale di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici ed è il principale strumento di verifica di dati sulla fornitura, quali la spesa e i consumi. Per tale ragione, è fondamentale che tutti i clienti dispongano di una bolletta redatta in modo chiaro e comprensibile, che contenga informazioni complete e trasparenti.

Peraltro, soprattutto in vista della completa liberalizzazione del mercato elettrico, la bolletta costituirà per il consumatore lo strumento utile per confrontare le offerte proposte dai nuovi fornitori; inoltre, potrà offrire al cliente finale l'indispensabile supporto per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il fornitore di energia elettrica, così come la convenienza del prezzo praticato.

Per quanto riguarda la parte della bolletta in cui vengono descritti i costi per il cliente, a seguito della emanazione della delibera n. 152/06 sono state adottate disposizioni per contemporaneamente le esigenze di semplificazione con la completezza delle informazioni.

A tale riguardo, la nuova bolletta elettrica riporta due distinti quadri di presentazione:

- un quadro di sintesi, semplificato per le voci principali che compongono l'importo totale della bolletta, affinché il cliente possa conoscere in modo immediato la spesa complessiva, in relazione alle caratteristiche della fornitura, ai consumi e alle condizioni economiche;
- un quadro di dettaglio che permetta ai clienti di effettuare un'analisi più approfondita di tutti gli elementi costitutivi del prezzo e di replicare i calcoli che portano alla determinazione dell'importo finale della bolletta. Il quadro di dettaglio può inoltre rappresentare un valido strumento per valutare e confrontare le offerte che verranno proposte dai fornitori.

La delibera incide d'altronde sul contenuto informativo della bolletta prescrivendo l'inserimento di informazioni aggiuntive riguardanti l'andamento dei consumi e introducendo uno spazio dedicato alle comunicazioni istituzionali della stessa Autorità.

Come ricordato, le garanzie di trasparenza dei documenti di fatturazione, in virtù dell'ambito di applicazione della delibera stessa, interessano, oltre ai clienti del mercato vincolato alimentati in bassa e media tensione, anche i clienti del mercato libero alimentati in bassa tensione. Proprio a tal fine, la delibera ha definito come clienti del mercato libero i clienti idonei finali che hanno esercitato il diritto di contrattare liberamente le condizioni di for-

nitura e come clienti del mercato vincolato tutti i clienti finali diversi dai clienti del mercato libero.

Con delibere n. 267/06 e n. 83/07 l'Autorità ha stabilito che la direttiva sulla trasparenza, riguardo ai clienti finali che al momento della delibera stessa erano clienti del mercato vincolato, entri in vigore il 1° aprile 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di sintesi e il 1° giugno 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di dettaglio. Ha disposto invece che entri in vigore dal 1° luglio 2007 per i clienti del mercato libero e comunque non prima che siano definiti gli obblighi in tema di flussi informativi tra distributori e venditori i quali, oggetto di un apposito provvedimento (si veda nel Capitolo 2 di questo volume il Documento per la consultazione 12 marzo 2007, n. 14, *Orientamenti per la definizione o revisione della disciplina vigente dei rapporti tra i diversi attori che operano in un mercato elettrico liberalizzato*), consentiranno ai venditori il corretto adempimento di quanto previsto dalla direttiva stessa.

#### Adozione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali

In un sistema di mercato liberalizzato, la concorrenza tra gli operatori dovrebbe fornire sufficienti garanzie sulla possibilità, per tutti i clienti finali, di disporre di un servizio di qualità adeguata alle proprie esigenze, a un prezzo ragionevole. Con l'apertura dei mercati, infatti, i consumatori hanno di fronte l'opportunità di operare una scelta fra una gamma di offerte a prezzi differenziati; tuttavia, la resistenza al cambiamento del fornitore costituisce un ostacolo al verificarsi di condizioni concorrenziali e una barriera all'entrata di nuovi operatori.

Sulla base di queste premesse, l'Autorità ha adottato un Codice di condotta commerciale, consapevole che l'informazione completa, corretta e comprensibile, può consentire ai clienti di conoscere le caratteristiche e le condizioni economiche del servizio e di confrontare le offerte, beneficiando pienamente dell'apertura del mercato. Infatti, il Codice di condotta commerciale, senza comportare eccessive rigidità per gli operatori, consente al cliente finale di valutare con completezza e consapevolezza le diverse offerte, appropriandosi dei benefici della concorrenza.

Il Codice di condotta commerciale per la tutela dei clienti idonei è stato adottato, come ricordato, con delibera n. 105/06 al fine di regolare la fase del ricevimento di offerte volte alla conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica nel mercato libero.

In sintesi, il Codice di condotta commerciale:

- si applica a tutti i soggetti esercenti l'attività di vendita di energia elettrica nei confronti dei clienti idonei finali connessi in bassa tensione;
- fissa le regole di correttezza da osservare nella promozione delle offerte commerciali;
- indica le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali di un'offerta commerciale che devono essere rese note ai clienti idonei finali prima della conclusione di un nuovo contratto, anche al fine di consentire la confrontabilità tra offerte diverse;
- prevede il diritto di ripensamento entro 10 giorni per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali dell'esercente o conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza, riconoscendo tale diritto anche a favore dei clienti che non sono consumatori ai sensi del Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206);
- prevede che il cliente possa recedere senza oneri in caso di modifica unilaterale delle condizioni di contratto proposte dall'esercente (nel caso in cui tale variazione unilaterale sia prevista dal contratto), con un obbligo di preavviso, a carico dello stesso esercente, almeno 60 giorni prima della modifica.

In questa fase di avvio del mercato, il Codice, definendo regole di comportamento uniformi su tutto il territorio nazionale, garantisce che la competizione tra venditori si svolga a parità di condizioni e costituisce, anche sotto questo aspetto, un elemento di stimolo alla concorrenza. Il Codice di condotta commerciale non incide direttamente sul contenuto del contratto di fornitura, che è lasciato alla libera ma consapevole disponibilità delle parti; esso, tuttavia, impone regole di correttezza nella promozione delle offerte commerciali e nella conclusione dei contratti, nonché nel contenuto delle informazioni minime relative ai corrispettivi e alle condizioni contrattuali. In tal modo, esso consente di contenere possibili controversie legate allo svolgimento del rapporto contrattuale.

#### Strumenti di confrontabilità dei prezzi

Per realizzare un'effettiva concorrenza è necessario che i clienti finali possano confrontare le offerte disponibili e scegliere quella più vantaggiosa. In tal senso, il Codice di condotta commerciale vincola l'impresa di vendita, al fine di garantire la correttezza delle attività di marketing e commercializzazione, a fornire una specifica formazione al personale commerciale, informazioni complete,

trasparenti e confrontabili al futuro cliente. Tutto questo al fine di annullare le possibili asimmetrie informative tra destinatario del servizio ed erogatore dello stesso e rendere effettiva la concorrenza e la possibilità di scelta consapevole tra le varie offerte presenti sul mercato. Sono inoltre introdotte, come ricordato, specifiche tutele in materia di ripensamento quali il diritto di recesso dal contratto qualora lo stesso sia stato concluso fuori dai locali commerciali dell'esercente o a mezzo di tecniche di comunicazione a distanza quali, per esempio, il telefono o Internet.

L'Autorità è inoltre intervenuta, a tutela dell'utenza e a garanzia di una sempre maggiore apertura del mercato, emanando il ricordato Documento per la consultazione sulla confrontabilità delle offerte da parte degli esercenti il servizio di vendita di energia elettrica ai clienti finali. In particolare, il citato Documento pre-

senta proposte per l'adozione della scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta prevista all'art. 11, comma 1, lettera c), del Codice di condotta commerciale, al fine di garantire una sempre più consapevole scelta dei clienti finali proprio in virtù dell'imminente liberalizzazione.

La scheda, adottata con la delibera 9 maggio 2007, n. 110, persegue innanzitutto l'obiettivo di aumentare la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta, garantendo al cliente un elenco completo dei corrispettivi previsti a suo carico in seguito alla stipula del contratto. Risulta infatti che, nell'ambito dei contratti, non sia sempre agevole, per il cliente, l'individuazione di tutti i corrispettivi che verranno addebitati in relazione alla prestazione del servizio. Ulteriore finalità della scheda è fornire al cliente un ausilio per il confronto delle offerte ricevute da diversi esercenti.

## Mercato gas

Dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas sono liberi di scegliere il loro fornitore. La completa liberalizzazione del mercato ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche per consentire al consumatore scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali proposte sul mercato. Proprio in relazione alla verifica dell'applicazione del Codice di condotta commerciale, l'Autorità è intervenuta, come ricordato, attraverso una Istruttoria conoscitiva conclusasi con delibera n. 235/06 (vedi Capitolo 5) che ha permesso di avviare i procedimenti, necessari per una ulteriore tutela dei consumatori e per la promozione della concorrenza. A tal fine, il Documento per la consultazione n. 15/07 è volto all'adozione di provvedimenti che modifichino e integrino quelli già adottati, in particolare:

- la direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, approvata con la delibera 11 dicembre 2001, n. 229;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, approvato con la delibera n. 126/04;

- il *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas*, approvato con la delibera n. 168/04.

Con il primo intervento, l'Autorità propone di armonizzare le condizioni di offerta dei clienti che non si sono ancora avvalsi della facoltà di stipulare contratti di mercato libero e di consentire, alle società di vendita, di unificare le condizioni di fornitura dei clienti interessati agli standard fissati dalla stessa delibera n. 229/01, facendo venire meno eventuali specifiche condizioni di favore previo adeguato preavviso al cliente finale interessato. L'Autorità prevede inoltre di introdurre indennizzi automatici per contrastare comportamenti non conformi dei venditori relativi alla fatturazione dei consumi e che si attuino in occasione di procedure di cambio del fornitore.

Con il secondo intervento l'Autorità propone di rendere più stringenti gli obblighi comportamentali degli agenti commerciali nella fase precontrattuale, nonché le informazioni che devono essere fornite ai clienti finali. Propone inoltre un ampliamento delle tempistiche previste per l'esercizio della facoltà di variazione unilate-

rale di specifiche clausole contrattuali al fine di permettere al cliente finale, stante le attuali tempistiche connesse con le procedure di *switching*, di esercitare efficacemente il diritto di idoneità e scegliere liberamente un altro fornitore. Infine, con il terzo intervento si propone di individuare uno stru-

mento di informazione e conoscenza per il cliente finale che gli consenta una scelta consapevole del fornitore da cui essere servito. Le modifiche e integrazioni alla delibera 14 aprile 1999, n. 42, in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione sono invece state demandate a un successivo Documento per la consultazione.

---

## Rapporto con le associazioni dei consumatori

---

Il Protocollo d'intesa, sottoscritto nel 2001 tra l'Autorità e le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), prevede la realizzazione di attività congiunte con l'obiettivo di promuovere una corretta e diffusa informazione riguardo ai servizi elettrico e gas, valorizzando l'esperienza e le iniziative delle associazioni rappresentate. In particolare, sono state organizzate attività, con il supporto delle associazioni dei consumatori, che hanno permesso di valutare le prestazioni rese dai *call center* degli operatori del mercato elettrico e gas, al fine di valutare tempi e qualità di risposta. È stata difatti avviata un'indagine, tuttora in corso, sulla qualità dei servizi telefonici e della risposta dei *call center*, svolta dalle associazioni dei consumatori. Il progetto, elaborato tenendo conto delle iniziative di regolazione e monitoraggio già avviate dall'Autorità, costituisce uno strumento volto a raccogliere elementi conoscitivi ulteriori e complementari rispetto a quelli ottenibili mediante i tradizionali strumenti di rilevazione, valorizzando la specificità del ruolo delle associazioni, vale a dire:

- la capacità di intercettare un segmento specifico di clienti finali (clienti che hanno incontrato criticità, per esempio, nel rapporto con l'impresa di vendita e si rivolgono per questo a un'associazione di consumatori);
- la vicinanza alla sensibilità dei clienti finali nella valutazione di tipo qualitativo delle caratteristiche e dell'efficacia del servizio offerto;

- la capacità di monitorare i servizi offerti da un numero elevato di imprese, anche di dimensioni medio-piccole, grazie alla presenza diffusa sul territorio.

L'acquisizione di tali elementi conoscitivi contribuirà alla definizione di una regolazione della qualità dei servizi di *call center* il più possibile rispondente alle aspettative dei clienti finali. In attuazione del suddetto Protocollo di intesa sono già stati realizzati nel passato progetti di formazione rivolti alle associazioni di consumatori. Il loro obiettivo era quello di migliorare l'attività di informazione e assistenza ai clienti finali, riguardo al servizio elettrico e gas, svolta dagli operatori delle associazioni medesime. Difatti, anche nel corso del 2006, sono stati utilizzati, tra gli strumenti formativi, seminari residenziali (realizzati direttamente dalle associazioni interessate e rivolti ai rappresentanti locali delle stesse, mediante la selezione e il finanziamento di progetti da parte dell'Autorità) e corsi di formazione a distanza basati sulla metodologia *e-learning*, rivolti a una platea potenziale di 500 operatori delle associazioni interessate.

Nel 2007, con delibera 23 febbraio 2007, n. 35, l'Autorità ha inoltre approvato il finanziamento per la promozione delle procedure di conciliazione destinate a risolvere eventuali controversie tra imprese e clienti finali. Il provvedimento citato prevede uno stanziamento di 300.000 € per il biennio 2007-2008 (dei quali 140.000 per il 2007), destinato alla formazione del personale delle associazioni dei consumatori, aderenti al CNCU.

L'Autorità ritiene che tale iniziativa possa contribuire in modo significativo a un miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori: ciò attraverso una rapida risoluzione delle controversie e una più approfondita conoscenza dei motivi sottostanti le controversie stesse. L'iniziativa offre così una maggiore tutela ai consumatori di energia elettrica e di gas, prevedendo specifiche attività di sostegno allo sviluppo di procedure sperimentali di conciliazione, come pure stabilito nel Piano strategico triennale 2007-2009 dell'Autorità stessa.

Potranno usufruire dei finanziamenti i progetti di formazione finalizzati ad avviare, nel biennio 2007-2008, l'attuazione di procedure conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas. I progetti dovranno essere defini-

ti congiuntamente dalle associazioni dei consumatori e delle imprese, nell'ambito di appositi Protocolli di intesa da sottoscrivere.

A garanzia di effettivi risultati, la mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento comporterà la perdita del diritto al finanziamento stesso. Sono ammesse al finanziamento le sole spese, attribuibili alla formazione del personale delle associazioni dei consumatori, direttamente imputabili alla realizzazione delle attività finalizzate all'avvio delle procedure conciliative. Per accedere al finanziamento, i progetti dovranno essere presentati all'Autorità entro il 30 settembre 2008 e dovranno essere redatti in conformità al bando allegato alla delibera disponibile sul sito dell'Autorità.

---

## Efficienza energetica negli usi finali

---

Il 2006 è stato il secondo anno di piena attuazione del meccanismo introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, *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*. Per un quadro complessivo degli elementi normativi nel quale tale meccanismo si inserisce si fa riferimento al Capitolo 4 (secondo volume) della *Relazione Annuale* relativa all'anno 2005.

Nel corso dell'ultimo anno l'attività svolta dall'Autorità è stata principalmente dedicata all'attuazione del meccanismo. A tale attività si sono affiancati interventi di regolazione per la definizione degli obiettivi obbligatori in capo ai distributori nell'anno 2007, per la modifica di alcune schede tecniche e per la definizione di criteri e modalità per la verifica di conseguimento degli obiettivi specifici di risparmio energetico in capo ai distributori obbligati.

Sul fronte dell'informazione e della divulgazione l'Autorità ha inoltre pubblicato il primo *Rapporto annuale sul funzionamento del meccanismo dei certificati bianchi* e ha proseguito l'attività di testimonianza dei propri Uffici nell'ambito di numerosi convegni nazionali e internazionali e seminari tecnici in sede europea.

## Attività di regolazione

### Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 individuano gli obiettivi nazionali di risparmio di energia primaria che devono essere conseguiti annualmente nel quinquennio 2005-2009. I decreti dispongono che questi obiettivi siano ripartiti tra i distributori di energia elettrica e di gas naturale che servivano almeno 100.000 clienti finali al 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.

Sulla base di questi criteri e dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 22 settembre 2004, n. 167, con delibera 18 dicembre 2006, n. 293, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo, nell'anno 2007, ai distributori che servivano almeno 100.000 clienti finali al 31 dicembre 2001.

L'obiettivo complessivo di risparmio assegnato a tali soggetti per l'anno 2007 risulta pari a 633.382 tonnellate equivalenti di petrolio (tep), di cui 385.558 tep (pari al 61%) a carico dei distributori di energia elettrica e le restanti 247.824 tep (pari al 39%) a carico dei distributori di gas naturale.

Per effetto dei criteri di ripartizione degli obiettivi nazionali tra i distributori obbligati stabiliti dai decreti ministeriali, questo obiettivo risulta di circa il 21% inferiore a quello nazionale complessivo previsto dagli stessi decreti per l'anno 2007 (pari a 800.000 tep risparmiate, ripartite pariteticamente tra il settore elettrico e il settore del gas naturale), analogamente a quanto già avvenuto per l'obiettivo 2006 e per quello 2005. I decreti ministeriali prevedono che le modalità di applicazione del disposto normativo ai distributori che servivano meno di 100.000 clienti finali alla fine dell'anno 2001 siano stabilite con apposito decreto dei competenti ministeri, d'intesa con la Conferenza unificata; tale decreto avrebbe dovuto essere emanato entro il 31 dicembre 2005.

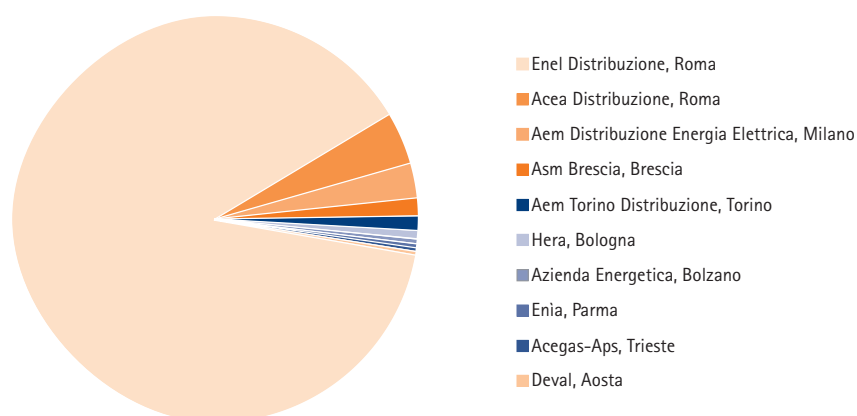


FIG. 4.1

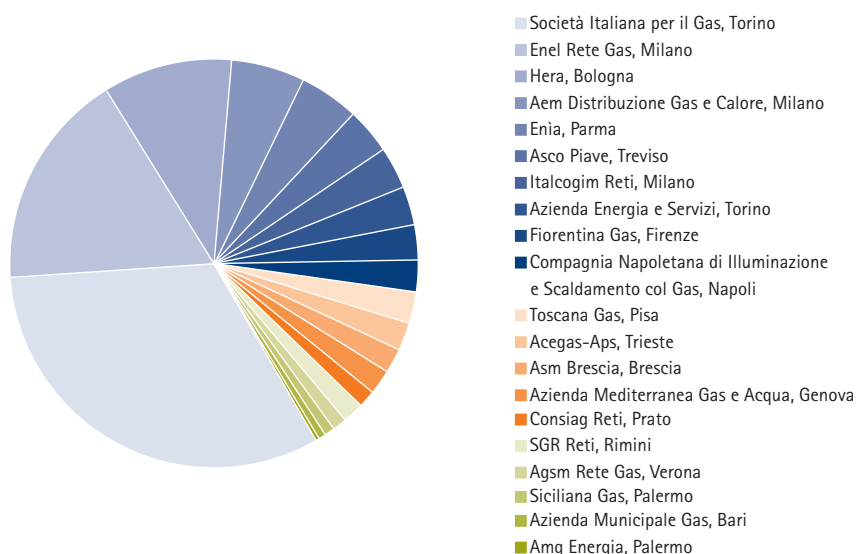
**Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2007**

Valori percentuali

FIG. 4.2

**Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2007**

Valori percentuali


**Modifica di alcune schede tecniche**

Con delibera 2 febbraio 2007, n. 18, l'Autorità ha rilevato l'urgente necessità di apportare modifiche alle modalità di rendicontazione dei risparmi conseguiti per mezzo delle schede tecniche n. 1, n. 13a e n. 14 (relative rispettivamente a sostituzione di lampade a incandescenza con lampade fluorescenti compatte, installazione di erogatori a basso flusso e rompigitto aerati in ambito residenziale), eliminando la possibilità di contabilizzare in modo forfetario i risparmi energetici ottenuti tramite invio di buoni acquisto agli utenti finali. Tale misura si è rivelata necessaria e urgente a seguito dell'analisi combinata dei progetti presentati all'Autorità, di numerose segnalazioni pervenute da diversi soggetti e dei risultati di un'indagine condotta dagli Uffici, mirata a valutare il "tasso di utilizzo" dei buoni acquisto distribuiti nell'ambito di progetti che prevedono la distribuzione di buoni acquisto ai consumatori finali (tasso di utilizzo il cui valore medio è risultato di un ordine di grandezza inferiore a quello assunto nella scheda tecnica).

**Verifica degli obiettivi specifici**

Con la delibera 23 maggio 2006, n. 98, recante *Criteri e moda-*

*lità per la verifica di conseguimento degli obiettivi specifici di risparmio energetico in capo ai distributori obbligati ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e direttive alla società Gestore del mercato elettrico Spa (GME) in materia di emissione e annullamento dei Titoli di efficienza energetica, l'Autorità ha inteso dare direttive al GME per l'emissione dei Titoli di efficienza energetica (TEE) e direttive ai distributori obbligati al fine di poter verificare gli obiettivi specifici annuali; sono stati dunque definiti i dati e le informazioni che i distributori devono trasmettere all'Autorità per l'annullamento dei TEE e le modalità attraverso le quali il GME è tenuto a conservare traccia di emissioni e annullamenti sul registro dei TEE.*

**Effettuazione di diagnosi energetiche su utenze pubbliche**

Con la delibera 23 febbraio 2007, n. 36, l'Autorità ha dato disposizioni alla Cassa conguaglio per il settore elettrico ai fini dell'erogazione delle somme connesse con l'effettuazione di diagnosi energetiche e alla progettazione esecutiva di interventi di risparmio energetico su utenze pubbliche di cui all'art. 13, comma 2, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e del decreto ministeriale 22 dicembre 2006.

## Attività di gestione e di divulgazione

Come già avvenuto nel 2005, nel corso del 2006 tutti i distributori di energia elettrica e di gas naturale, le società controllate dai medesimi distributori e quelle operanti nel settore dei servizi energetici hanno potuto presentare all'Autorità:

- proposte di progetto e di programmi di misura per progetti valutabili con metodi di valutazione a consuntivo (progetti, cioè, per i quali l'Autorità non ha adottato metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi energetici conseguiti attraverso lo sviluppo di cosiddette "schede tecniche standardizzate e analitiche");
- richieste di verifica e certificazione dei risparmi conseguiti da singoli progetti.

In aggiunta, i soggetti che hanno dubbi specifici circa la conformità alle disposizioni della delibera 18 settembre 2003, n. 103 (*Linee guida*) di progetti valutabili con metodologia a consuntivo possono presentare richieste di verifica preliminare di conformità all'Autorità.

### Valutazione di proposte di progetto e di programma di misura

L'attività di valutazione delle proposte di progetto e di programma di misura ha comportato l'analisi puntuale della rispondenza dei contenuti delle stesse al disposto delle *Linee guida* e dei decreti ministeriali. Per la maggior parte dei casi esaminati gli Uffici hanno effettuato un supplemento di istruttoria, richiedendo ai soggetti interessati chiarimenti, approfondimenti, integrazioni e modifiche relativamente a parti specifiche delle proposte prima di notificare l'esito definitivo della valutazione.

Gli esiti del processo di valutazione sono stati comunicati dall'Autorità tramite quattro appositi provvedimenti: delibera 30 maggio 2006, n. 106, delibera 16 ottobre 2006, n. 225, delibera 30 novembre 2006, n. 268, delibera 12 febbraio 2007, n. 25; complessivamente tali provvedimenti hanno riguardato un totale di 55 proposte.

### Verifica e certificazione dei risparmi energetici

Dall'avvio del meccanismo alla fine del mese di marzo 2007 è pervenuto agli Uffici dell'Autorità un totale di 1.090 richieste di verifica e certificazione dei risparmi energetici (665 solo nell'ultimo anno) relative a circa 2.000 interventi realizzati presso i consumatori finali; nel 21% dei casi le richieste sono state presentate da distributori obbligati e nel restante 79% da distributori non obbligati, società controllate dai distributori e società di servizi energetici.

A fronte della valutazione eseguita dagli Uffici dell'Autorità, all'1 aprile 2007 sono stati complessivamente certificati risparmi di energia primaria per un totale di 864.055 tep. I risparmi certificati sono stati conseguiti attraverso:

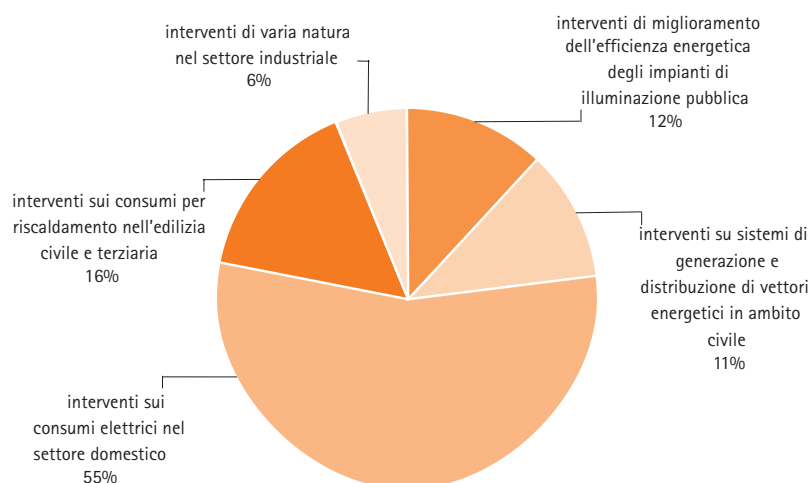
- interventi sui consumi elettrici nel settore domestico (per esempio, illuminazione, scaldacqua elettrici, piccoli sistemi fotovoltaici, elettrodomestici, pompe di calore, sistemi di condizionamento: 55% circa);
- interventi sui consumi per riscaldamento nell'edilizia civile e terziaria (per esempio, caldaie e scaldacqua ad alta efficienza, isolamenti termici degli edifici, solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria: 16% circa);
- interventi di miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di illuminazione pubblica (12% circa);
- interventi su sistemi di generazione e distribuzione di vettori energetici in ambito civile (per esempio, interventi sui sistemi di decompressione del gas, cogenerazione, teleriscaldamento: 11% circa);
- interventi di varia natura nel settore industriale (per esempio, sistemi di cogenerazione, motori ad alta efficienza, installazione di *inverter*, gestione calore: 6% circa).

A seguito di tali certificazioni gli Uffici dell'Autorità hanno autorizzato il GME all'emissione di TEE equivalenti, in volume, ai risparmi certificati. Nel complesso, nel periodo di tempo indicato è stata auto-

FIG. 4.3

**Risparmi di energia primaria e Titoli di efficienza energetica di cui è stata autorizzata l'emissione al 31 marzo 2006, distinti per macrotipologia di intervento**

Valori percentuali



rizzata l'emissione di 682.913 titoli di tipo I (attestanti, cioè, risparmi di energia elettrica), 142.741 titoli di tipo II (attestanti risparmi di gas naturale) e 38.401 titoli di tipo III (attestanti risparmi di forme di energia diverse dall'energia elettrica e dal gas naturale).

Dato il disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, i titoli emessi hanno potuto essere negoziati nell'ambito delle sessioni del mercato dei TEE organizzate periodicamente dal GME sulla base di regole approvate dall'Autorità, ovvero tramite contrattazione bilaterale (vedi oltre).

**Verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici per l'anno 2005 ed erogazione del contributo tariffario**

I TEE emessi dal GME su autorizzazione dell'Autorità sono validi ai fini del conseguimento degli obiettivi annuali di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica e di gas naturale. Entro il 31 maggio 2006, ai fini della verifica di conseguimento dell'obiettivo 2005 e ai sensi della delibera n. 98/06, parte dei TEE fino ad allora emessi sono stati consegnati all'Autorità per annullamento ai fini di tale verifica.

Con riferimento all'anno 2005, solo due distributori non hanno pienamente raggiunto l'obiettivo assegnato. Sulla base del disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 i distributori inadempienti hanno la possibilità di compensare l'inadempienza nel corso del biennio successivo senza incorrere in sanzioni.

A valle della verifica di conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico per l'anno 2005, ai sensi della delibera 16 dicembre 2004, n. 219, con delibera 23 gennaio 2007, n. 13, l'Autorità ha autorizzato la Cassa conguaglio per il settore elettrico a erogare ai distributori soggetti agli obblighi un totale di 15,3 milioni di euro, pari a 100 € per ogni TEE di tipo I o II consegnato all'Autorità ai fini di tale verifica. Il contributo è stato erogato sia nel caso di TEE emessi a fronte del risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio attraverso interventi realizzati presso i consumatori finali dagli stessi distributori, sia nel caso di TEE acquistati dai distributori obbligati da società controllate o società di servizi energetici che hanno sviluppato interventi presso i consumatori finali.

**Accreditamento di società di servizi energetici**

Nel corso dell'anno è continuata l'attività di accreditamento delle società operanti nel settore dei servizi energetici all'utilizzo del sistema informativo per la presentazione di proposte di progetto e di richieste di verifica e di certificazione dei risparmi energetici conseguiti. Vengono accreditate le società, le imprese artigiane e le forme consortili di imprese artigiane che rispondono ai requisiti previsti all'art. 1, comma 1, lettera t), delle *Linee guida*. Al 1° aprile 2007 risultano accreditati 839 soggetti.

Al fine di minimizzare gli oneri amministrativi in capo alle società di servizi che desiderino accreditarsi presso l'Autorità, a par-

tire dal 29 giugno 2006 le modalità di presentazione *on line* di tali richieste sono state ulteriormente semplificate, introducendo un meccanismo di autocertificazione del possesso dei requisiti definiti dalle *Linee guida*. L'effettivo possesso di tali requisiti viene verificato dagli Uffici dell'Autorità al momento della presentazione della prima proposta di progetto o richiesta di verifica e certificazione dei risparmi energetici.

Sul sito Internet dell'Autorità viene periodicamente aggiornato l'elenco delle società di servizi energetici che hanno presentato autocertificazione del possesso dei requisiti definiti dalle *Linee guida* e ottenuto almeno una certificazione dei risparmi energetici conseguiti attraverso interventi presso i consumatori finali.

#### Attivazione della Convenzione tra l'Autorità e l'Enea

Dall'1 dicembre 2006 è stata avviata la collaborazione con Enea a supporto dell'attività istruttoria per la valutazione di proposte di progetto e programma di misura e dell'attività di verifica tecnica sulle richieste di verifica e certificazione relative a interventi di risparmio energetico inviati dai soggetti interessati all'Autorità (collaborazione prevista dalla Convenzione approvata con delibera 11 gennaio 2006, n. 4). Nel corso degli undici mesi precedenti (inizio gennaio 2006 – fine novembre 2006) gli Uffici dell'Autorità hanno svolto una intensa attività formativa del personale Enea, propedeutica all'avvio di tale collaborazione. In particolare, tale attività è stata realizzata con l'obiettivo di effettuare un efficace trasferimento degli approcci tecnici e operativi sin qui adottati dagli Uffici dell'Autorità nella valutazione dei progetti, al fine di garantire la massima omogeneità di trattamento dei progetti presentati prima e dopo l'inizio della collaborazione di Enea.

#### Primo Rapporto annuale sul meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

Nel mese di ottobre 2006 l'Autorità ha pubblicato il primo *Rapporto annuale sul funzionamento del meccanismo dei certificati bianchi*, la cui diffusione è prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004. Il documento, oltre a sintetizzare la struttura del sistema avviato con i decreti ministeriali del 20 luglio

2004 e l'attività di regolazione tecnico-economica svolta dall'Autorità, analizza i risultati conseguiti nei primi diciassette mesi di funzionamento del meccanismo (dall'1 gennaio 2005, data di avvio, al 31 maggio 2006, data di chiusura della verifica di conseguimento dell'obiettivi di risparmio energetico 2005).

I risultati presentati nel *Rapporto Annuale* illustrano un sistema che, dopo oltre tre anni di lavoro di costruzione delle regole attuative, dimostra, nel complesso, di funzionare.

Per quanto riguarda lo stimolo esercitato sullo sviluppo del settore dei servizi energetici, si rileva che quasi 600 sono state le società di servizi energetici accreditatesi presso l'Autorità al 31 maggio 2006, di cui più del 50% localizzate nelle regioni del Nord Italia, circa il 30% nelle regioni del Centro e poco meno del 20% nelle regioni del Sud. Alle attività svolte dal 10% circa di tali soggetti sono da ascrivere circa i due terzi dell'ammontare complessivo di risparmi energetici certificati dall'Autorità nel periodo considerato.

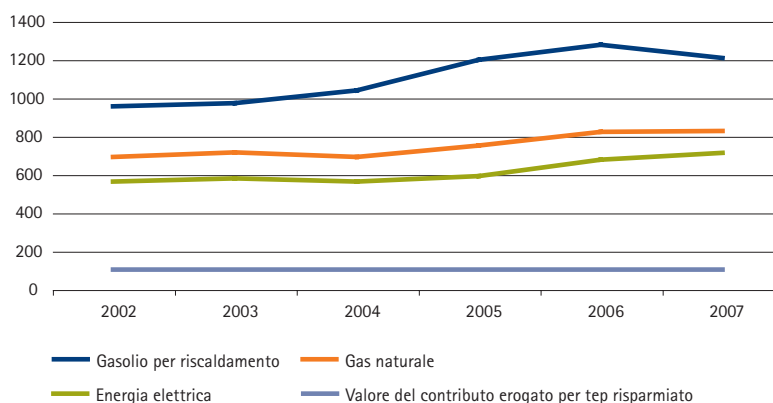
Grazie alle iniziative intraprese tra il 2001<sup>1</sup> e il maggio 2006 dai distributori di energia elettrica e gas naturale e dalle società di servizi energetici, gli obiettivi nazionali di risparmio fissati per il 2005 sono risultati ampiamente superati. Nella valutazione di tale risultato si consideri che grazie alla possibilità di valorizzare anche i risparmi energetici ottenuti con misure realizzate sin dall'anno 2001, circa il 60% dei TEE emessi al 31 maggio 2006 derivava da iniziative di risparmio energetico avviate prima del 2005, primo anno di funzionamento del meccanismo.

I dati dimostrano, inoltre, l'apprezzamento degli operatori di questo nuovo mercato per lo sforzo compiuto dall'Autorità nella direzione della semplificazione delle procedure amministrative, considerato che il 91% dei TEE è stato certificato tramite le procedure semplificate di valutazione dei risparmi basate su schede tecniche sviluppate dall'Autorità.

L'entrata in funzione a marzo 2006 del Registro e del mercato dei TEE, organizzati dal GME sulla base di regole approvate dall'Autorità, ha contribuito a garantire l'efficienza economica del sistema. Sulla base di stime compiute dagli Uffici dell'Autorità, le riduzioni dei consumi energetici ottenute grazie agli interventi presentati nell'ambito del meccanismo

<sup>1</sup> Si ricorda che ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, previo parere dell'Autorità, ai fini del conseguimento degli obiettivi fissati dagli stessi decreti, sono ammissibili anche i risparmi energetici generati da interventi realizzati a partire dall'1 gennaio 2001. I criteri di ammissibilità degli interventi realizzati prima dell'entrata in vigore dei decreti (cioè prima dell'1 gennaio 2005) sono stati definiti dall'Autorità nelle *Linee guida*.

FIG. 4.4

**Beneficio diretto del risparmio di energia per un utente domestico<sup>(A)</sup>**Al lordo delle imposte;  
€/tep a prezzi correnti

(A) Per il gas naturale è considerata la tariffa media nazionale lorda; per l'energia elettrica si è assunta la tariffa D2 lorda applicata a un consumatore tipo (2.700 kWh/anno e 3 kW). I valori relativi all'anno 2007 sono valutati in base ai dati registrati nel corso del primo trimestre.

hanno garantito agli utenti finali un beneficio economico tra 6 e 10 volte superiore al prezzo medio dei TEE bianchi scambiati sul mercato e al valore del contributo di 100 € erogato dall'Autorità per ogni tonnellata equivalente di petrolio risparmiata (Fig. 4.4).

Nel corso dei primi tre mesi di funzionamento del Registro e del mercato dei TEE oltre l'80% degli scambi di titoli è avvenuto tramite contrattazioni bilaterali, probabilmente in ragione del fatto che il mercato organizzato dal GME è partito solo tre mesi prima della scadenza del 31 maggio, e che tale ritardo ha inevitabilmente aumentato l'incertezza sui prezzi che si sarebbero potuti formare dal libero incontro tra domanda e offerta nell'ambito di un mercato così giovane.

Il *Rapporto Annuale* ha inoltre inteso mettere in evidenza alcune criticità del meccanismo e avanzare alcune proposte di miglioramento. Vengono auspiccate sia l'estensione degli obblighi a un maggior numero di distributori, al fine di ridurre al minimo la differenza tra obiettivi nazionali previsti dai decreti e obiettivi effettivamente attribuibili sulla base dei criteri di ripartizione definiti dagli stessi decreti, sia la rapida definizione di obiettivi nazionali di risparmio energetico da perseguirsi dopo l'anno 2009, al fine di garantire certezza agli operatori di mercato. Viene inoltre auspicata una revisione del meccanismo sanzionatorio disegnato dai decreti ministeriali, basato su un principio di

confronto tra la "prestazione" di ogni singolo distributore obbligato e la "prestazione media nazionale" e individuato come principale elemento di criticità del sistema; l'attuale formulazione di tale meccanismo ne rende di fatto estremamente complessa e incerta l'applicazione con il conseguente rischio di una perdita di efficacia.

Il *Rapporto Annuale* si conclude con l'individuazione di alcune delle principali direzioni di sviluppo della regolazione attuativa del meccanismo da parte dell'Autorità:

- sviluppo di nuove metodologie semplificate per la quantificazione dei risparmi energetici derivanti da interventi ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali;
- aggiornamento delle metodologie già pubblicate in funzione dell'evoluzione normativa, tecnologica e di mercato;
- avvio di una specifica attività di ispezione tecnica e controllo al fine di verificare che i progetti presentati all'Autorità siano effettivamente stati realizzati conformemente al disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e a quanto dichiarato dall'Autorità;
- valutazione di eventuali integrazioni e modifiche alla regolazione in vigore, orientate a facilitare ulteriormente l'attuazione del meccanismo e il conseguimento dei benefici di efficacia ed efficienza che esso è volto a garantire.