

5.

Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami

PAGINA BIANCA

Provvedimenti assunti

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, al fine di garantire un alto livello di trasparenza ed accessibilità ai propri atti, ha da tempo scelto una prassi che prevede lo strumento delle delibere per gran parte degli atti, sia che si riferiscano a provvedimenti con riflessi esterni (regolazione, verifiche o controlli, pareri o segnalazioni) che a decisioni riguardanti la gestione ed organizzazione interna, nonché all'attività della Cassa conguaglio per il settore elettrico. Tale prassi si colloca come una delle più trasparenti tra quelle in uso presso altre Autorità di regolazione europee.

L'andamento complessivo delle attività provvedimentali dell'Autorità, per l'anno 2006, ha confermato i livelli di intensa operatività raggiunti nel 2005. Il numero finale delle delibere e dei provvedimenti di consultazione registra, infatti, rispetto all'anno precedente, un incremento di poco superiore al 5%.

Da una analisi dettagliata (Tav. 5.1) dei dati emergono in particolare:

- una tendenza verso una stabilizzazione del quadro regolatorio (a fronte di una simile stabilità della normativa primaria), con una diminuzione consistente dell'attività di "nuova regolazione" aggiuntiva, associata comunque a un costante "aggiornamento e riordino" e a una continua "manutenzione" degli

impianti regolatori già esistenti; parallelamente a tale andamento, si registra una coerente contrazione degli "avvii di procedimento" per processi di consultazione riguardanti nuove norme;

- un incremento considerevole dei dovuti provvedimenti tariffari e soprattutto delle attività di indagine, controllo o verifica, volte a garantire l'attuazione e il rispetto del quadro regolatorio o normativo di riferimento; ciò con conseguente proporzionale aumento dei provvedimenti di natura inibitoria o sanzionatoria, tesi a ripristinare l'aderenza alla normativa o a gravare gli operatori resisi protagonisti di violazioni accertate;
- una riduzione, seppure contenuta, del volume dei provvedimenti per azioni difensive in materia di contenzioso, anche al fine di limitare, per quanto possibile, gli effetti perturbativi dello stesso contenzioso sul quadro regolatorio di riferimento;
- un incremento delle attività deliberative in materia di gestione, organizzazione e sviluppo delle risorse umane interne, anche alla luce della recente ristrutturazione organizzativa, dei programmi di completamento dell'organico, dell'affinamento e ammodernamento delle procedure e degli strumenti gestionali interni.

TAV. 5.1

**Provvedimenti
dell'Autorità nel
periodo 2005-2006**

TIPOLOGIA	2005		2006	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
Nuova regolazione	40	11,4	14	3,8
Aggiornamenti, manutenzione, riordino	79	22,6	80	21,7
Tariffe	23	6,6	40	10,9
Controlli, istruttorie, diffide, sanzioni	32	9,1	75	20,4
Pareri, segnalazioni	15	4,3	12	3,3
Contenzioso	23	6,6	17	4,6
Attività Cassa congruaglio settore elettrico	7	2,0	5	1,4
Avvio procedimenti, consultazioni	95	27,1	69	18,8
Gestione, organizzazione, personale	36	10,3	56	15,2
TOTALE	350	100	368	100

Consultazione e Analisi di impatto della regolazione

Attività di consultazione

Durante l'ultimo anno sono stati pubblicati 40 Documenti per la consultazione, in vista dell'adozione di provvedimenti, e un documento di ricognizione finalizzato ad acquisire elementi informativi, utili alla focalizzazione delle problematiche e delle esigenze sia degli operatori sia dei clienti finali del settore elettrico, sulla regolazione della vendita al dettaglio, in vista della completa apertura del mercato a tutti i clienti finali fissata per l'1 luglio 2007 (Tav. 5.2).

Per consentire agli operatori di intervenire in maniera articolata e approfondita, sono stati aumentati i tempi medi della consultazione (45 giorni) e, in ordine a problematiche particolarmente complesse, si è prevista l'emanazione di più Documenti consecuti-

vi, sono stati istituiti gruppi di lavoro con gli operatori interessati per elaborare proposte condivise su particolari tematiche e si è provveduto a pubblicare le osservazioni e le segnalazioni pervenute.

In occasione delle consultazioni sui criteri di conferimento dello stoccaggio gas 2007-2008, sulla revisione del sistema tariffario per le utenze domestiche in bassa tensione a partire dall'1 luglio 2007, sulla diffusione dei misuratori elettronici e dei sistemi di telegestione per l'utenza in bassa tensione, sulla definizione delle fasce orarie per l'anno 2007 e sull'*unbundling*, sono stati organizzati specifici seminari per gli operatori illustrativi dei Documenti, sia a Milano sia a Roma.

In sede di consultazione sulla revisione delle modalità di applicazione degli aggiornamenti delle schede tecniche e delle modalità di rendicontazione dei progetti standardizzati per il risparmio energetico è stata inoltre convocata una audizione speciale a Roma, avente come tema la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali.

Tra i seminari si segnala, in particolare, quello aperto agli opera-

tori del settore elettrico, ai soggetti istituzionali e alle associazioni per fornire chiarimenti e approfondimenti sugli orientamenti in merito alle modalità di gestione delle congestioni in importazione ed esportazione sulla rete elettrica di interconnessione con l'estero per l'anno 2007, anche a seguito delle attività condotte a livello internazionale nell'ambito dei gruppi di lavoro dei regolatori europei *European Regulators Energy Group* (ERREG).

TAV. 5.2

Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2006 — Marzo 2007

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Rilevazione dei clienti alimentati in bassa tensione effettivamente coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico	11.04.06
Aggiornamento della componente materia prima delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale, obblighi di rinegoziazione dei contratti di compravendita all'ingrosso per gli esercenti l'attività di vendita e misure volte a garantire la promozione del mercato	17.05.06
Criteri per la definizione dei profili di prelievo standard e delle categorie d'uso del gas ai sensi dell'art. 7 della delibera 29 luglio 2004, n. 138	19.05.06
Criteri per la partecipazione degli utenti del dispacciamento in prelievo al mercato per il servizio di dispacciamento	24.05.06
Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale	30.05.06
Regolazione del servizio di misura del trasporto gas e criteri per la definizione del corrispettivo di misura di cui alla delibera 29 luglio 2005, n. 166	6.06.06
Criteri e orientamenti per la determinazione degli eventuali maggiori costi sostenuti per l'utilizzo degli impianti di produzione di energia elettrica alimentati a olio combustibile, ai sensi dell'art. 1 del decreto legge 25 gennaio 2006, n. 19, convertito in legge 8 marzo 2006, n. 108	21.06.06
Modifica e integrazione dei criteri per la determinazione delle tariffe di trasporto di gas naturale di cui alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 luglio 2005, n. 166	28.06.06
Interruzioni prolungate o estese: nuovi standard di qualità con indennizzi automatici e altre iniziative di prevenzione e mitigazione	28.06.06
Proposte in materia di definizione delle fasce orarie per l'anno 2007 e successivi	3.07.06
Orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di revisione dei criteri di determinazione e di aggiornamento della componente del prezzo di cessione relativa al costo evitato di combustibile di cui al titolo II del provvedimento CIP n. 6/92	3.07.06
Orientamenti per la definizione di misure urgenti atte a contenere i costi del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica per i clienti finali	11.07.06
Integrazioni e modifiche della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 170, e della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 30 settembre 2004, n. 173	25.07.06
Semplificazione degli adempimenti dei clienti MT ai fini dell'adeguamento degli impianti di utenza (modifiche e integrazioni della delibera 28 dicembre 2004, n. 247)	26.07.06
Proposte per la diffusione dei misuratori elettronici e dei sistemi di telegestione per l'utenza di bassa tensione	26.07.06
Riforma della modalità di esazione della componente tariffaria A_g di cui al comma 52.2, lettera e), dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 30 gennaio 2004, n. 5	2.08.06
Schema di direttive alle imprese distributrici per la definizione di regole tecniche per la connessione con le reti di distribuzione dell'energia elettrica in alta e media tensione	2.08.06
Modifiche e integrazioni della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 2 agosto 2005, n. 171	20.09.06
Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale – Seconda consultazione – Proposte finali	26.09.06

TAV. 5.2 SEGUE

Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2006 – Marzo 2007

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Verifica dei dati di qualità commerciale e di sicurezza (modifiche ai Testi integrati della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas e dell'energia elettrica)	24.10.06
Procedura a evidenza pubblica per l'individuazione dei nuovi fornitori di ultima istanza	15.11.06
Orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di definizione dei criteri per il riconoscimento, ai sensi del titolo II, punto 7-bis, del provvedimento CIP n. 6/92, degli oneri derivanti dall'applicazione della Direttiva 2003/87/CE	15.11.06
Modifiche alla disciplina dell'approvvigionamento delle risorse per il servizio di dispacciamento	28.11.06
Orientamenti e proposte per l'ottimizzazione del dispacciamento delle unità di produzione CIP n. 6/92	5.12.06
Regole tecniche per la connessione con le reti di distribuzione dell'energia elettrica in alta e media tensione	5.12.06
Regolazione degli aspetti generali della qualità del servizio di trasporto del gas naturale	19.12.06
Interruzioni prolungate o estese: nuovi standard di qualità con indennizzi automatici e strumenti di ristoro ai clienti in caso di eventi eccezionali	15.01.07
Rinnovo delle disposizioni in materia di assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e reti di trasporto	15.01.07
Revisione del sistema tariffario per le utenze domestiche in bassa tensione a partire dall'1 luglio 2007	18.01.07
Revisione delle modalità di applicazione degli aggiornamenti delle schede tecniche e delle modalità di rendicontazione dei progetti standardizzati per il risparmio energetico	2.02.07
Strumenti di confrontabilità dei prezzi – Scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica (Allegato A alla delibera 30 maggio 2006, n. 105)	7.02.07
Orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di ridefinizione dei prezzi minimi garantiti di cui alla delibera n. 34/05 e per l'attuazione della delibera n. 113/06	7.02.07
Determinazione della richiesta massima ammissibile per il conferimento delle capacità di stoccaggio di gas naturale di cui al comma 9.2, lettere b) e c), della delibera n. 119/05 per l'anno termico 2007-2008	22.02.07
Determinazione delle modalità di adeguamento del prezzo di assegnazione di cui all'art. 3, comma 4, del decreto del Ministro dello sviluppo economico 14 dicembre 2006 e del prezzo di cui all'art. 5, comma 2, del decreto del Ministro dello sviluppo economico 15 dicembre 2006	26.02.07
Condizioni tecnico-economiche per la connessione di impianti di produzione di energia elettrica con le reti elettriche con obbligo di connessione di terzi a tensione nominale minore o uguale a 1 kV	26.02.07
Disposizioni in materia di misura dell'energia elettrica prodotta da impianti di generazione	26.02.07
Orientamenti in materia di condizioni economiche di fornitura del gas naturale già disciplinate dalla delibera n. 248/04 a decorrere dall'1 gennaio 2005	27.02.07
Ipotesi per la revisione dei meccanismi di deroga previsti dal comma 72.1 dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 5, come successivamente modificato e integrato	27.02.07
Qualità dei servizi telefonici commerciali per i clienti finali di energia elettrica e il gas – Secondo Documento per la consultazione	7.03.07
Orientamenti per la definizione o la revisione della disciplina vigente dei rapporti tra i diversi attori che operano in un mercato elettrico liberalizzato	12.03.07
Modifiche e integrazioni alle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2001, n. 229, 22 luglio 2004, n. 126 e 29 settembre 2004, n. 168	29.03.07

Analisi di impatto della regolazione

La legge 29 luglio 2003, n. 229, art. 12, ha previsto l'obbligo in capo alle Autorità amministrative indipendenti di dotarsi, nei modi stabiliti dai rispettivi ordinamenti, di metodi di Analisi di impatto della regolazione (AIR) per l'emanazione di atti di propria competenza.

L'AIR ha lo scopo di valutare le ricadute – in termini qualitativi e quantitativi – di una decisione regolativa, in relazione sia all'insieme dei destinatari sia alle stesse amministrazioni che devono applicare e/o far applicare la regolamentazione. L'AIR permette, infatti, di stabilire anticipatamente se un intervento di regolazione sia necessario ed efficace, attraverso la descrizione degli obiettivi del provvedimento in discussione, il confronto tra le opzioni alternative, la valutazione dei benefici e dei costi per i destinatari (attuali e potenziali) delle regole, gli effetti positivi e negativi sui processi economici, sociali e ambientali.

L'Autorità considera lo svolgimento dell'AIR un completamento delle proprie modalità di intervento, già orientate a criteri di semplificazione, trasparenza ed efficacia; attraverso l'AIR intende rendere pubbliche le ragioni che stanno alla base degli interventi regolatori più significativi, e in particolare esplicitare le motivazioni degli approcci adottati rispetto ad altre possibili opzioni di intervento.

In ottemperanza al disposto di legge, l'Autorità, con delibera 28 settembre 2005, n. 203, ha avviato la sperimentazione della nuova metodologia. Il Direttore Generale, su mandato del Collegio, ha emanato, con determinazione 7 novembre 2005, n. 39, le linee operative sotto forma di *Guida per la sperimentazione dell'AIR nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas*. La sperimentazione, che ha durata triennale e riguarda alcuni dei principali provvedimenti dell'Autorità, deve servire per definire compiutamente i criteri per selezionare i casi, l'organizzazione interna dell'Autorità, gli strumenti di consultazione degli organismi rappresentativi degli interessi destinatari degli interventi regolatori, le modalità di valutazione economica.

Nell'anno di riferimento della presente *Relazione Annuale* (marzo 2006 – marzo 2007) sono stati adottati quattro provvedimenti sottoposti ad AIR:

- un provvedimento riguardante i criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di stoccaggio, predisposto dalla Direzione tariffe e approvato con delibera 3 marzo 2006, n. 50;
- un provvedimento riguardante le condizioni per l'erogazione del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica, predisposto dalla Direzione elettricità e approvato con delibera 9 giugno 2006, n. 111;
- un provvedimento riguardante la previsione di nuove fasce orarie in vigore dall'1 gennaio 2007, predisposto dalla Direzione elettricità e approvato con delibera 2 agosto 2006, n. 181;
- un provvedimento riguardante l'individuazione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori e i venditori di gas naturale, predisposto dalla Direzione consumatori e qualità del servizio e approvato con delibera 18 dicembre 2006, n. 294.

Pur con qualche disomogeneità di forma e di contenuto, che si andrà a superare nel corso del prosieguo della sperimentazione, i procedimenti relativi ai provvedimenti citati sono stati caratterizzati da questi elementi comuni:

- dichiarazione iniziale dei tempi previsti per l'attività;
- primo Documento per la consultazione con indicazione delle opzioni di regolazione;
- secondo Documento per la consultazione con l'indicazione delle opzioni preferite;
- messa a disposizione delle sintesi delle osservazioni ricevute in sede di consultazione;
- relazione finale AIR pubblicata nel sito dell'Autorità.

Per il 2007 sono stati selezionati quattro provvedimenti rilevanti da sottoporre ad AIR:

- definizione di un sistema di tutela per le famiglie economicamente disagiate, di competenza della Direzione tariffe: in data 26 giugno 2006, con delibera n. 126, è stata integrata la deli-

bera di avvio (che risale al 15 novembre 2001, n. 264); a fine di luglio 2006 si è svolto un *focus group* con le associazioni dei consumatori; nel mese di marzo 2007 è stato divulgato un Documento per la consultazione;

- disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, di competenza della Direzione consumatori e qualità del servizio: con delibera 27 settembre 2006, n. 209, è già stato avviato il procedimento; nel corso del mese di aprile è stato pubblicato il primo Documento per la consultazione;
- disposizioni per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il terzo periodo di regolazione 2008-2011, di competenza della Direzione tariffe: con delibera 27 settembre 2006, n. 208, è stato avviato il procedimento;
- introduzione di maggiore flessibilità nelle proposte commerciali nel mercato libero al dettaglio, mediante adeguamento

del *load profiling* articolato sulle nuove fasce orarie 2007, di competenza della Direzione mercati: con delibera 21 novembre 2006, n. 256, è stato avviato il procedimento.

Sempre nel corso del 2007 l'Autorità prevede di:

- revisionare la *Guida per la sperimentazione* e la modulistica allegata con l'obiettivo di predisporre una nuova versione che, oltre a essere più sintetica e quindi maggiormente utilizzabile dagli Uffici, tenga conto di criticità e suggerimenti derivanti dalla prima fase di sperimentazione;
- precisare la procedura e gli strumenti per svolgere la funzione di monitoraggio e di valutazione ai fini di una corretta e completa applicazione della metodologia AIR;
- definire le modalità operative da adottare per l'applicazione dei criteri di inclusione/esclusione, indicati nella *Guida per la sperimentazione*, ai fini della selezione dei casi rilevanti da sottoporre ad AIR.

Gestione dei reclami, istanze e segnalazioni

Settore elettrico

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 il 1° maggio

2006 e il 31 marzo 2007, a fronte di un totale di 2.193 comunicazioni inoltrate all'Autorità, 1.257 hanno interessato il settore elettrico (pari al 57,3% del totale), con un incremento di circa il 39,2% rispetto all'anno precedente (Fig. 5.1). Delle comunicazioni pervenute il 92,4% sono reclami, il 3,5% richieste di informazioni e il restante 4,1% segnalazioni (Tav. 5.3).

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI
Energia elettrica	1.162	44	51
TOTALE	1.987	83	123

TAV. 5.3

Reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevuti dall'Autorità per il settore elettrico

Maggio 2006 – Marzo 2007

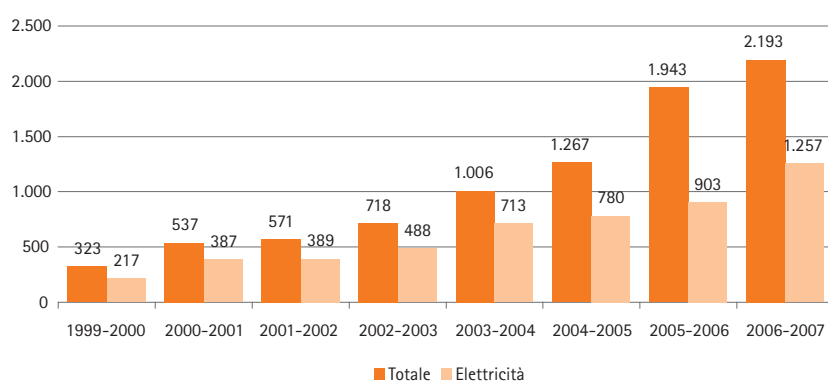


FIG. 5.1

Totale delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità

Maggio 1999 – Marzo 2007^(A)

(A) A partire dall'anno precedente è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto, al fine di allineare i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità ai rilevamenti nelle oggetto delle precedenti *Relazioni Annuali*, il periodo di riferimento per l'anno 2006-2007 è limitato a quello intercorso fra il 1° maggio 2006 e il 31 marzo 2007.

La statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie, i reclami relativi ai *black out* verificatisi in determinati periodi dell'anno e interessanti una zona circoscritta, i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Inoltre, non sono oggetto di registrazione ai fini statistici le comunicazioni archiviate in quanto relative ad alcune materie non rientranti nelle competenze dell'Autorità. Infine, numerose richieste di informazioni sono state avanzate ed evase telefonicamente o tramite posta elettronica: i dati relativi alle telefonate e alle risposte fornite via *e-mail* non sono tuttavia considerati ai fini statistici.

Un'analisi più particolareggiata (Tav. 5.4) evidenzia come le suddette comunicazioni abbiano riguardato, nello specifico, continui-

tà del servizio, qualità della fornitura e tensione di fornitura (17,1%), allacciamenti (10,7%), fatturazione (32,5%), interpretazione e applicazione di clausole contrattuali (12,4%), nonché qualità commerciale (1,8%), problematiche attinenti il mercato (6,4%), contatori (3,7%), distacchi (3,4%), bollette e loro trasparenza (1,4%), misura (1,7%), tariffe (2,9%).

Nell'ambito dei servizi di distribuzione e di vendita di energia elettrica, a eccezione di alcune richieste di chiarimenti, pervenute dagli esercenti l'attività di vendita sulla possibilità di promuovere campagne pubblicitarie aventi come destinatari i clienti del mercato vincolato in vista della liberalizzazione del 1° luglio 2007 o sull'applicazione del nuovo Codice di condotta commerciale, non si registrano variazioni significative rispetto al precedente perio-

TAV. 5.4

Argomenti oggetto di reclami, segnalazioni e richieste di informazioni ricevuti dall'Autorità sull'energia elettrica

Maggio 2005 – Marzo 2006;
Maggio 2006 – Marzo 2007^(A)

ARGOMENTI OGGETTO DI COMUNICAZIONE	PERIODO MAGGIO 2005 – MARZO 2006		PERIODO MAGGIO 2006 – MARZO 2007	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Interruzioni tensione	199	22,0	215	17,1
Allacciamenti	124	13,7	135	10,7
Fatturazione	250	27,7	408	32,5
Contratti e qualità commerciale	164	18,2	179	14,2
Misura	35	3,9	21	1,7
Tariffe	29	3,2	36	2,9
Bollette	26	2,9	17	1,4
Mercato	17	1,9	81	6,4
Contatori	35	3,9	47	3,7
Distacchi	6	0,7	43	3,4
Altro	18	2,0	75	6,0
TOTALE	903	100,0	1.257	100,0

(A) A partire dall'anno precedente è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto, al fine di allineare i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità ai rilevamenti oggetto delle precedenti *Relazioni Annuali*, il periodo di riferimento per l'anno 2006-2007 è limitato a quello intercorso fra il 1° maggio 2006 e il 31 marzo 2007.

do per quanto riguarda comunicazioni relative a problematiche contrattuali e allacciamenti. Per quest'ultima fattispecie, le problematiche riguardano principalmente l'aumento di potenza, la tempistica per l'esecuzione dei lavori necessari per l'allacciamento e, infine, l'attivazione della fornitura di energia elettrica in seguito all'allacciamento dell'utenza alla rete.

Si registra un aumento dei reclami relativi alla fatturazione, originati in parte dall'emissione di conguagli elevati, in esito alla sostituzione dei misuratori tradizionali con quelli telegestiti su punti di consegna non letti da tempo. Deve essere invece segnalato l'affacciarsi di problematiche attinenti l'attività di vendita nel mercato libero, dovute, con probabilità, all'aumento del numero di procedure di *switching* e di cambio di fornitore.

Da ultimo si segnala che i reclami con minore incidenza numerica sul totale delle comunicazioni riguardanti il settore (pari a un totale del 6%), ricompresi nella categoria "Altro", sono costituiti da comunicazioni aventi a oggetto le problematiche relative all'esecuzione di lavori richiesti dai clienti (1,8%). Nella categoria residuale rientrano, inoltre, le comunicazioni inerenti l'applicazione delle norme disciplinanti l'istituto della servitù di elettrodotto (0,6%) che esulano dalle competenze dell'Autorità.

Si conferma pertanto l'importanza dell'attività di valutazione dei reclami e delle segnalazioni anche alla luce delle indicazioni e delle problematiche che fa emergere. Tale attività rappresenta

una notevole e rilevante risorsa in grado di consentire sia un decisivo contatto con i meccanismi reali del mercato, sia un'acquisizione di spunti significativi 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.

Settore gas

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni, provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori, ha assunto un peso significativo anche nel corso del 2006. Nel periodo compreso tra l'1 maggio 2006 e il 31 marzo 2007, il numero di comunicazioni riguardanti il settore gas ha rappresentato il 42,7% del totale. In particolare, a fronte di un numero complessivo contabilizzato in 2.193 comunicazioni inoltrate all'Autorità (Tav. 5.5 e Fig. 5.2), 936 comunicazioni hanno interessato il settore gas (di queste, l'88,1% sono reclami, il 4,2% richieste di informazioni e il restante 7,7% segnalazioni).

Nonostante il numero di comunicazioni concernenti il settore gas non rappresenti la maggioranza delle comunicazioni valutate dall'Autorità, la completa liberalizzazione della domanda ha comunque accentuato la consapevolezza degli utenti e la percepibilità degli eventuali disservizi che possono verificarsi in tale

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI
Gas	825	39	72
TOTALE	1.987	83	123

TAV. 5.5

Reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevuti dall'Autorità per il settore gas

Maggio 2006 – Marzo 2007

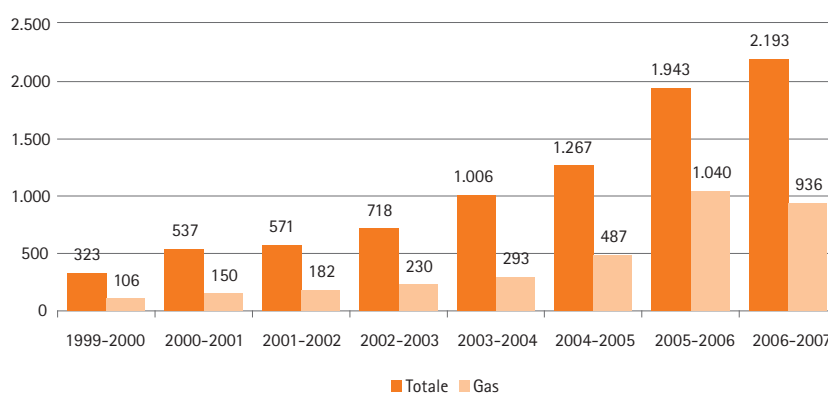


FIG. 5.2

Totale delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità

Maggio 1999 – Marzo 2007^(A)

(A) A partire dall'anno precedente è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto, al fine di allineare i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità ai rilevamenti oggetto delle precedenti *Relazioni Annuali*, il periodo di riferimento per l'anno 2006-2007 è limitato a quello intercorso fra il 1° maggio 2006 e il 31 marzo 2007.

settore: ciò anche alla luce delle difficoltà incontrate nel tentativo di cambiare fornitore.

Nel dettaglio, le problematiche oggetto di più frequente trattazione hanno riguardato la contrattualistica, la qualità commerciale e della fornitura (24,9%), la fatturazione (26,5%), gli allacciamenti (17,2%), il mercato e la concorrenza (15,5%) (Tav. 5.6). La statistica non comprende i reclami inerenti particolari questioni tariffarie, i reclami attinenti l'applicazione dell'IVA al 20% per le forniture a uso riscaldamento e i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Infine, numerose richieste di informazioni sono state avanzate ed evase telefonicamente o per posta elettronica. I dati relativi alle telefonate e alle *e-mail* di risposta non sono tuttavia considerati ai fini statistici.

Nell'anno in corso si registra un aumento dei reclami relativi alla fatturazione e una diminuzione sensibile dei reclami relativi agli allacciamenti (circa 40%). Tale fenomeno può essere spiegato alla luce del fatto che nel periodo 2005-2006 più dei due terzi delle comunicazioni relative agli allacciamenti ha avuto a oggetto problematiche contingenti connesse con l'applicazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40, in merito alle attivazioni delle forniture di gas, superate con successivi provvedimenti.

Da ultimo si segnala che i reclami con minore incidenza numerica sul totale delle comunicazioni riguardanti il settore (pari a un totale del 5,1%), ricompresi nella categoria "Altro", sono costituiti, tra gli altri, da comunicazioni aventi a oggetto le problematiche relative a conguagli (0,9%), alla sicurezza

TAV. 5.6

Argomenti oggetto di reclami, segnalazioni e richieste di informazioni ricevuti dall'Autorità sul gas

Maggio 2005 – Marzo 2006;
Maggio 2006 – Marzo 2007^(A)

ARGOMENTI OGGETTO DI COMUNICAZIONE	PERIODO MAGGIO 2005 – MARZO 2006		PERIODO MAGGIO 2006 – MARZO 2007	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Contratti e qualità commerciale/fornitura	184	18,6	233	24,9
Fatturazione	158	16,0	248	26,5
Allacciamenti	400	40,5	161	17,2
Bollette	26	2,6	16	1,7
Tariffe	26	2,6	20	2,1
Misura	27	2,7	12	1,3
Mercato e concorrenza	109	11,0	145	15,5
Contatori	27	2,7	21	2,2
Distacchi	6	0,6	32	3,4
Altro	25	2,5	48	5,1
TOTALE	988	100,0	936	100,0

(A) A partire dal precedente anno è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto, al fine di allineare i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità ai rilevamenti oggetto delle precedenti *Relazioni Annuali*, il periodo di riferimento per l'anno 2006-2007 è limitato a quello intercorso fra il 1° maggio 2006 e il 31 marzo 2007.

(0,5%) e all'esecuzione dei lavori necessari per la fornitura di gas (0,1%). Nella categoria residuale rientrano, inoltre, le comunicazioni inerenti l'applicazione delle norme disciplinanti l'istituto della servitù (0,3%) che esulano dalle competenze dell'Autorità.

Peraltro, l'attività di valutazione delle comunicazioni pervenute all'Autorità durante l'anno di riferimento ha fatto emergere elementi conoscitivi che hanno reso necessario l'avvio di procedimenti ai sensi dell'art. 2, commi 12 e 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481. Pertanto, tali comunicazioni sono state trattate unitariamente all'interno di ciascun procedimento e non sono state oggetto di registrazione a fini statistici. In particolare, fra queste rientrano quelle aventi a oggetto le problematiche affrontate in seno all'*Istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali*, avviata con delibera 28 ottobre 2005, n. 225, e i cui risultati sono stati pubblicati con delibera 3 novembre 2006, n. 235.

Nell'ambito dei servizi di distribuzione e di vendita del gas non si registrano particolari variazioni per quanto riguarda le comunicazioni aventi a oggetto le problematiche inerenti la trasparenza e la comprensibilità delle bollette e l'applicazione delle tariffe. Deve essere invece evidenziato un aumento dei reclami relativi alla fatturazione, dovuti anche a casi di doppia fatturazione (relativi ai clienti che, cambiando fornitore, hanno ricevuto per lo stesso periodo di consumo fatture da parte sia del precedente fornitore sia del nuovo, subentrato al primo) e in generale in esito al fatto che, come ricordato, la completa liberalizzazione della domanda ha accentuato la consapevolezza degli utenti e la percettibilità degli eventuali disservizi. Alcune comunicazioni hanno inoltre riguardato le modalità e i tempi per l'esercizio del diritto di recesso nel caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali o a mezzo di tecniche di comunicazione a distanza, considerando comunque che una parte di tali comunicazioni ha riguardato la manifestazione della volontà di recedere esercitata dal cliente oltre i termini previsti dalla normativa.

Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni

Indagini e istruttorie conoscitive

Indagine sulla correttezza dei comportamenti posti in essere dai soggetti che operano nel mercato della vendita gas ai clienti finali

Nel corso del 2006, sono pervenute agli Uffici dell'Autorità numerose segnalazioni da parte di clienti finali che hanno lamentato comportamenti, messi in atto da soggetti autorizzati alla vendita, non in linea con i principi stabiliti dalla delibera 22 luglio 2004, n. 126, a tutela della possibilità per il cliente finale medesimo di effettuare una consapevole e libera scelta del fornitore di gas naturale.

Sono altresì pervenute segnalazioni da parte di soggetti autorizzati alla vendita che hanno a loro volta lamentato comportamenti, messi in atto da soggetti concorrenti, reputati contrari alle prescrizioni di cui alla delibera sopra citata, soprattutto per quel che riguarda trasparenza, completezza e non discriminazione delle informazioni. A tali problematiche devono essere aggiunte quelle relative alla doppia fatturazione, per il medesimo periodo di consumo di gas, da parte sia del venditore precedente sia del nuovo venditore in seguito a richiesta di passaggio del cliente finale dal primo al secondo; problematica sulla quale l'Autorità è comunque intervenuta, in un caso specifico, con delibera 6 aprile 2006, n. 72. Da tali segnalazioni sono peraltro emersi ulteriori elementi che sembrano evidenziare comportamenti in contrasto con l'esigenza di garantire la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità del servizio di distribuzione e delle relative attività accessorie. In particolare, i comportamenti rilevati potrebbero contribuire alla creazione di barriere all'uscita del cliente finale o all'entrata di operatori concorrenti della società di vendita societariamente collegata o controllata dalla società di distribuzione.

Pertanto, al fine di verificare la correttezza dei comportamenti dei soggetti che operano nel mercato, l'Autorità ha avviato con delibera 28 ottobre 2005, n. 225, una istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori che vendono il gas naturale

ai clienti finali.

Nell'ambito dell'istruttoria conoscitiva, la valutazione delle singole segnalazioni, che ha condotto anche all'apertura di alcuni procedimenti individuali per l'irrogazione di sanzioni amministrative o volti a richiedere la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, è stata integrata con una raccolta di informazioni più puntuale che ha interessato un campione di imprese autorizzate alla vendita. Il campione è costituito da 38 imprese che al 31 dicembre 2005 servivano complessivamente circa 14 milioni e 200 mila clienti finali allacciati alle reti di distribuzione (circa il 75% del totale nazionale) corrispondenti a 24,7 miliardi di metri cubi di gas venduto nell'arco del 2005 (circa il 68% del gas distribuito su reti locali). Per quanto riguarda più specificatamente le informazioni relative ai tassi di *switching* ci si è avvalsi dei risultati di un ulteriore questionario inviato allo stesso campione di imprese di vendita nell'ambito del procedimento avviato con delibera 19 dicembre 2005, n. 279, per definire standard di comunicazione tra venditori e distributori di gas. In particolare questo secondo questionario ha avuto a oggetto *l'Analisi degli standard di comunicazione per la trasmissione delle richieste di prestazioni e di cambio fornitore tra distributori e venditori di gas*.

La delibera 3 novembre 2006, n. 235, di chiusura dell'istruttoria, ha previsto l'avvio dei necessari procedimenti ai fini di garantire una ulteriore tutela dei consumatori e di promuovere una più completa apertura del mercato alla concorrenza. In particolare, tra le possibili iniziative, vengono individuate il rafforzamento delle misure di tutela previste nella fase precontrattuale e la diffusione di maggiori informazioni sulla liberalizzazione del mercato e sulle possibilità di scelta riconosciute al cliente finale.

A tal fine, è stato emanato il Documento per la consultazione 29 marzo 2007, n. 15, avente a oggetto *Modifiche e integrazioni alle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2001, n. 229, 22 luglio 2004, n. 126, e 29 settembre 2004, n. 168*. Nello spe-

cifico, proprio in ragione delle criticità riscontrate sul grado di concorrenza effettiva nel mercato del gas, si è ritenuto opportuno intervenire: rafforzando le previsioni sulle modalità di comunicazione delle condizioni economiche e degli eventuali sconti; provvedendo alla variazione, a favore del cliente finale, delle tempistiche per il recesso (in considerazione della procedura di *switching*) in caso di

variazione unilaterale da parte del venditore delle condizioni contrattuali; attuando una semplificazione delle procedure di *switching* e, proprio al fine di aumentare la concorrenza e la tutela stessa del consumatore, garantendo un aumento delle informazioni necessarie ai clienti (non sempre consapevoli della possibilità di cambiare fornitore o comunque dell'esistenza dei diversi fornitori).

Vigilanza e controllo

Attività di controllo dell'Autorità: le risorse esterne coinvolte

Al fine di rafforzare e intensificare le attività di controllo e ispezione riguardanti operatori, impianti, processi e servizi dei settori elettrico e gas, l'Autorità si avvale della collaborazione della Guardia di Finanza (GdF) ai sensi del Protocollo di intesa, adottato nel settembre 2001 (delibera 14 settembre 2001, n. 199), rinnovato ed esteso nel dicembre 2005 (delibera 15 dicembre 2005, n. 273). Inoltre collaborano con l'Autorità anche enti di comprovata autorevolezza ed esperienza nei settori regolati quali in particolare:

- la Stazione sperimentale per i combustibili (SSC), per l'effettuazione dei controlli tecnici della qualità del gas;
- la Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE), per le verifiche e i sopralluoghi sugli impianti incentivati di produzione di energia elettrica (alimentati da fonti rinnovabili, assimilate alle rinnovabili e impianti di cogenerazione) e presso le imprese elettriche minori;
- l'Enea, per lo svolgimento delle attività di controllo nell'ambito della valutazione e certificazione dei progetti di risparmio energetico.

Tutti i controlli e le ispezioni sono orientati prioritariamente alla verifica delle condizioni di erogazione dei servizi di pubblica uti-

lità (qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, tariffe, integrazioni tariffarie, incentivi alla produzione ecc.) e determinano vantaggi e miglioramenti nei servizi erogati ai clienti e ai consumatori finali. In esito a tali attività ispettive, l'Autorità può adottare provvedimenti di tipo prescrittivo o sanzionatorio nei casi in cui siano state accertate inadempienze o violazioni della normativa.

Verifiche ispettive svolte nel 2006

Nel periodo 1 aprile 2006 – 31 marzo 2007 sono state effettuate 123 verifiche ispettive, di cui 88 in collaborazione con la GdF e 35 in collaborazione con la CCSE, a fronte di 133 complessivamente svolte nell'annualità precedente (Tav. 5.7). Delle 88 verifiche ispettive svolte in collaborazione con i militari del Nucleo speciale tutela mercati della GdF, 52 sono state effettuate anche in collaborazione con la SSC.

Le verifiche ispettive svolte in collaborazione con la GdF hanno registrato un significativo incremento essendo aumentate da 58 nel 2004, a 83 nel 2005 e a 88 nel 2006. Il 15 maggio 2006, presso il Comando Generale della GdF, si è tenuto un seminario GdF-Autorità dedicato alle attività congiunte di vigilanza e controllo del settore energetico, a tutela dei consumatori e delle imprese. Le verifiche ispettive svolte nell'ultima annualità hanno riguardato i settori/segmenti indicati nella tavola 5.7.

TAV. 5.7

Sintesi delle attività ispettive svolte

1 Aprile – 31 Marzo degli anni indicati

SETTORE/SEGMENTO	DIMENSIONE IMPRESE ^(A)	NUMERO VERIFICHE ISPETTIVE			
		2003	2004	2005	2006
Qualità del servizio elettrico – Continuità del servizio	3 G + 1 G (5 esercizi)	12	11	10	8
Qualità commerciale del servizio elettrico	1 M+1 G+1 G (2 zone)	–	–	1	4
Qualità del servizio gas – Sicurezza e qualità commerciale	5 M	–	2	3	5
Qualità del servizio gas – Verifiche post contatore	3 G				3
Qualità del servizio gas – Grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	13 G (20 impianti) + 31 M (32 impianti)	–	38	57	52
Distribuzione e vendita gas – Libero accesso al servizio e condizioni economiche di fornitura	2 G + 5 M + 3 P	6	20	9	10
Tariffe di distribuzione gas	1 M + 1 P	–	–	2	2
Ispezioni presso soggetti già sottoposti a provvedimenti prescrittivi o sanzionatori	3 M + 1 P	–	–	–	4
Altro (<i>import</i> di energia elettrica, reti di distribuzione comunali)	2 P	–	–	1	2
Impianti di produzione di energia elettrica incentivata	1.447 MW	1	–	50	33
TOTALE		19	71	133	123
Di cui in collaborazione con:					
Guardia di Finanza		2	58	83	88
Stazione sperimentale per i combustibili		–	38	57	52
Cassa conguaglio per il settore elettrico		–	–	50	35

(A) G = grande impresa con più di 100.000 utenti; M = media impresa con un numero di utenti compreso tra 5.000 e 100.000; P = piccola impresa con meno di 5.000 utenti.

Verifiche ispettive sulla continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Nel periodo giugno 2006 – gennaio 2007 sono state effettuate 8 verifiche ispettive (Tav. 5.8), eseguite congiuntamente da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo speciale tutela mercati della GdF, ai sensi delle delibere 17 maggio 2006, n. 96, e 21 novembre 2006, n. 257, al fine di verificare:

- gli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, relativamente all'anno 2005, di cui al titolo 2 del *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici* (delibera 30 gennaio 2004, n. 4 e successive modifiche e integrazioni);
- il calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all'Autorità relativamente all'anno 2005, di cui al titolo 3 del medesimo *Testo integrato*.

L'applicazione al campione di interruzioni verificate nel corso dei sopralluoghi dell'Indice di precisione (IP), dell'Indice di correttezza (IC) e dell'Indice di sistema di registrazione (ISR) ha evidenziato valori degli indici compresi nelle fasce di tolleranza,

tranne che per una società di distribuzione, per la quale l'ISR è risultato al di sotto delle tolleranze ammesse. Complessivamente l'esito dei controlli risulta soddisfacente e conferma la tendenza in atto da alcuni anni di un progressivo miglioramento nella registrazione delle interruzioni da parte delle imprese distributrici.

Le verifiche ispettive sono state effettuate presso i centri di telecontrollo degli esercenti e in particolare presso 5 esercizi di una grande impresa di distribuzione e altre 3 imprese distributrici di grandi dimensioni. Detti esercizi e imprese sono stati individuati a campione e la metodologia di registrazione delle interruzioni è stata verificata tramite il controllo delle interruzioni relative all'anno 2005, anch'esse scelte a campione.

Verifiche ispettive in materia di qualità commerciale del servizio elettrico

Nel periodo novembre 2006 – marzo 2007 sono state effettuate 4 ispezioni (Tav. 5.9), eseguite congiuntamente da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo speciale tutela mercati della GdF, presso un'azienda di medie dimensioni, un'azienda di grandi dimensioni e 2 zone di un'altra grande azienda di distribuzione ai

TAV. 5.8

**Verifiche ispettive
effettuate in materia di
continuità del servizio
di distribuzione
dell'energia elettrica**

Giugno 2006 – Gennaio 2007

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA	3 grandi	applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico	verificati 7 ambiti territoriali tutti con esito positivo verificato un valore dell'Indice di sistema di registrazione, al di sotto della soglia del 95%, per 1 grande impresa
	5 esercizi di una grande impresa	applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico	verificati 15 ambiti, tutti con esito positivo verificati valori dell'Indice di sistema di registrazione, al di sopra della soglia del 95%, per tutti i 15 ambiti verificati

(A) Grande impresa: impresa con più di 100.000 utenti; media impresa: impresa con un numero di utenti compreso tra 5.000 e 100.000.

sensi della delibera 2 ottobre 2006, n. 213, aventi a oggetto la verifica dell'applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica di cui al *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici*.

Tali controlli, effettuati in via sperimentale sui dati di qualità commerciale relativi all'anno 2005, sono stati eseguiti utilizzando il metodo statistico di verifica dei dati di qualità attualmente in vigore per il settore gas (parte IV dell'Allegato A alla delibera 29 settembre 2004, n. 168).

In particolare, per quanto riguarda l'azienda di medie dimensioni, è risultato che, a seguito del controllo sperimentale, la stessa ha provveduto a erogare ai clienti finali in bassa tensione/uso domestico indennizzi automatici precedentemente corrisposti solo in misura parziale e a corrispondere l'intero indennizzo ai clienti per i quali la prestazione era stata effettuata fuori tempo standard e con documentazione comprovante la causa forza maggiore non corretta.

Per quanto riguarda il controllo presso l'azienda di grandi dimensioni, per alcuni preventivi sono state verificate: la mancanza della copia del documento attestante l'esecuzione della prestazione; la non corretta corrispondenza tra la data di richiesta della prestazione e la data indicata nell'elenco predisposto dall'azienda per il controllo; la mancata indicazione dell'eventuale indennizzo. Per quanto riguarda le attivazioni, le disattivazioni, le riattivazio-

ni per morosità, le rettifiche di fatturazione e gli appuntamenti personalizzati, l'azienda non è risultata in grado di produrre gli elenchi necessari per l'estrazione a campione delle prestazioni da controllare.

Infine, per quanto riguarda la verifica presso le 2 zone dell'altra grande azienda di distribuzione, per alcune prestazioni sono state riscontrate: l'errata registrazione di modifiche tariffarie e voltture come attivazioni; la non corrispondenza fra la data di effettivo pagamento dell'indennizzo, nel tabulato fatture per le riattivazioni della fornitura, e la data indicata nell'elenco predisposto dall'azienda per il controllo; la non corrispondenza fra la data di richiesta della prestazione soggetta a livello specifico e la data indicata nell'elenco predisposto dall'azienda; la non corrispondenza fra l'orario effettivo dell'appuntamento personalizzato e l'orario indicato nell'elenco predisposto dall'azienda medesima.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 5.9.

**Verifiche ispettive in materia di qualità e sicurezza del servizio
di distribuzione del gas**

Nel periodo luglio-ottobre 2006, ai sensi della delibera 19 maggio 2006, n. 97, sono state effettuate 5 verifiche ispettive (Tav. 5.10), eseguite congiuntamente da personale dell'Autorità e da militari

TAV. 5.9

**Verifiche ispettive
effettuate in materia
di qualità commerciale
del servizio elettrico**

Novembre 2006 – Marzo 2007

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA	1 media	applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica	verificata la non corretta corresponsione degli indennizzi
	1 grande	applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica	verificate per alcuni preventivi la mancanza di documentazione, la non corretta corrispondenza di date tra i vari tabulati di registrazione delle prestazioni; per alcune prestazioni l'impresa non è riuscita a produrre gli elenchi necessari per l'estrazione a campione delle prestazioni da controllare
	2 zone di una grande impresa	applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica	verificata per alcune prestazioni la non corretta corrispondenza di date e orari tra i vari tabulati di registrazione delle prestazioni

(A) Grande impresa: impresa con più di 100.000 utenti; media impresa: impresa con un numero di utenti compreso tra 5.000 e 100.000.

del Nucleo speciale tutela mercati della GdF, presso 5 imprese di medie dimensioni al fine di verificare, tra l'altro:

- la corretta attuazione della disciplina in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas ai sensi delle delibere 28 dicembre 2000, n. 236, e n. 168/04;
- l'effettuazione, ai sensi dell'art. 76, comma 76.1, della delibera n. 168/04, di controlli in via sperimentale dei dati di sicurezza relativi all'anno 2005;
- la corretta attuazione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas ai sensi delle delibere 2 marzo 2000, n. 47, e n. 168/04;
- la corretta attuazione della disciplina in materia di accertamenti della sicurezza post contatore gas ai sensi della delibera n. 40/04;
- le motivazioni della mancata collaborazione all'effettuazione del controllo di qualità del gas svolto ai sensi della delibera 27 luglio 2005, n. 157, e l'acquisizione degli elementi necessari per l'effettuazione di un nuovo controllo di qualità del gas presso l'impianto di distribuzione rispetto al quale non era stato possibile effettuare il precedente controllo.

Le verifiche ispettive hanno permesso di accertare la violazione delle disposizioni del *Testo integrato della qualità dei servizi gas* (delibera n. 168/04 e successive modifiche e integrazioni) relative:

- al servizio di pronto intervento;
- ai dati minimi obbligatori che deve contenere il preventivo fornito al cliente;
- agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza;
- alla registrazione di informazioni e di dati di sicurezza;
- alla effettuazione della verifica del gruppo di misura;
- alla informazione dell'esercente ai clienti;
- alla gestione degli appuntamenti personalizzati;
- alla corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico.

Le verifiche ispettive hanno inoltre evidenziato la violazione delle disposizioni della delibera n. 40/04 in materia di accertamenti della sicurezza post contatore gas da parte delle imprese di distribuzione gas circa l'attuazione della disciplina nei termini e con le modalità previste e in materia di requisiti tecnico-professionali degli accertatori. Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 5.10.

TAV. 5.10

Verifiche ispettive effettuate in materia di qualità e sicurezza del servizio di distribuzione del gas

Luglio 2006 – Ottobre 2006

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS	5 medie	verificare la corretta applicazione delle delibere n. 47/00, n. 236/00, n. 40/04 e n. 168/04	accertata la violazione della delibera n. 168/04 per quanto riguarda: • il servizio di pronto intervento per 5 imprese • i dati minimi obbligatori dei preventivi per 4 imprese • la corresponsione degli indennizzi per 3 imprese • gli obblighi di registrazione per 2 imprese • la verifica gruppo di misura per 1 impresa • gli appuntamenti personalizzati per 1 impresa • la verifica del gruppo di misura per 1 impresa • le informazioni da esercente a clienti finali per 1 impresa accertata la violazione della delibera n. 152/03 per informazioni relative alla assicurazione clienti finali per 1 impresa accertata la violazione della delibera n. 40/04 per quanto riguarda: • la sicurezza post contatore per 1 impresa • i requisiti tecnico-professionali degli accertatori per 1 impresa

(A) Media impresa: impresa con un numero di utenti compreso tra 5.000 e 100.000.

Verifiche ispettive in materia di attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas da parte delle imprese di distribuzione gas (verifiche post contatore)

Nel periodo aprile-maggio 2006 sono state effettuate 3 verifiche ispettive (Tav. 5.11), eseguite congiuntamente da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo speciale tutela mercati della GdF, presso altrettante imprese di grandi dimensioni ai sensi della delibera 27 febbraio 2006, n. 42, al fine di verificare, tra l'altro:

- i reclami scritti e le segnalazioni pervenute;
- le procedure e le modalità di ricevimento e spedizione della documentazione;
- la documentazione inviata all'Autorità ai fini del completamento dell'istruttoria conoscitiva avviata ai sensi della delibera 29 settembre 2005, n. 192;

- gli addebiti ai clienti finali degli importi derivanti dall'effettuazione degli accertamenti post contatore gas;
- gli addebiti ai venditori di gas degli importi derivanti dall'effettuazione degli accertamenti;
- i dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati per via telematica;
- le procedure dei *call center*.

Le verifiche ispettive hanno permesso di accertare la violazione delle disposizioni del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas da parte delle imprese di distribuzione del gas (delibera n. 40/04) relative:

- all'apposizione sulla documentazione esaminata, da parte dell'accertatore, del proprio timbro e della data dell'accertamento;