

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Servizio di distribuzione del gas naturale

Il *Testo integrato della qualità dei servizi gas* ha previsto a partire dal 2006 standard specifici più stringenti e il passaggio a standard specifico della prestazione relativa alla preventivazione dei lavori complessi. I dati comunicati evidenziano a fronte di un numero

complessivo di prestazioni, pari a 1.782.514, un incremento degli indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard, pari a 43.886. (Tav. 3.44). Rispetto al 2006 l'incremento percentuale degli indennizzi corrisposti è pari al 25%. Nel 2007 il numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e dei rimborsi effettivamente pagati nell'anno quasi

TAV. 3.44

Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale

Anni 1997-2007, esercenti con più di 5.000 clienti finali

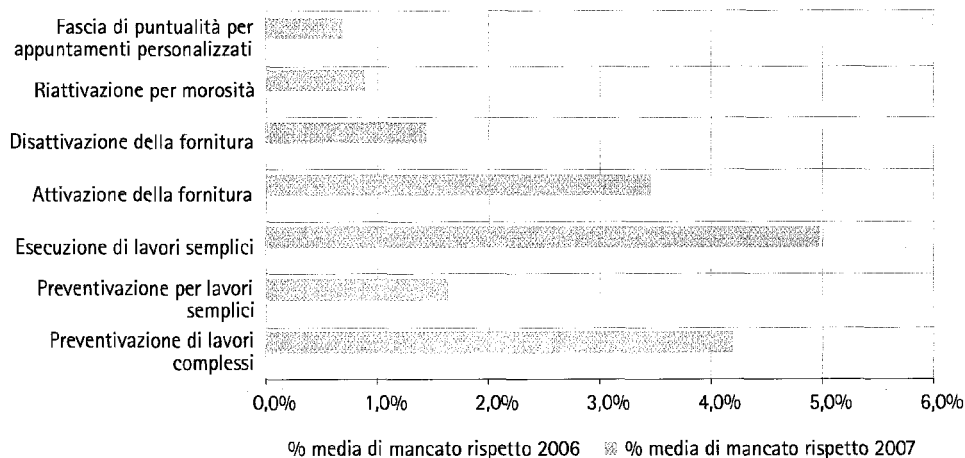
	CARTA DEI SERVIZI					REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE					
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	14.265	12.366	11.212	14.635	16.424	14.651	11.766	25.826	34.330	31.439	43.741
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	1.237	707	1.640	3.709	12.086	13.368	8.535	19.249	31.189	35.146	43.886

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

FIG. 3.14

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

Anni 2005-2007, esercenti con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

coincidono. Si sta quindi progressivamente consolidando la tendenza da parte degli esercenti a una corresponsione degli indennizzi sempre più tempestiva e nel rispetto della tempistica fissata. La categoria più numerosa di prestazioni soggette a standard specifici riguarda l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 41% del totale. La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G6 (utenza domestica) ha generato la quasi totalità delle richieste di prestazioni e risulta pertanto quella maggior-

mente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità.

Nel 2007 in merito alle percentuali di mancato rispetto (Fig. 3.14), si osserva che la prestazione che registra il valore più elevato è quella relativa all'esecuzione dei lavori semplici, seguita dalla preventivazione dei lavori complessi. Si evidenzia, comunque, che il tempo effettivo registrato per entrambe le prestazioni per i clienti con misuratore fino a G6 è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità (Fig. 3.15).

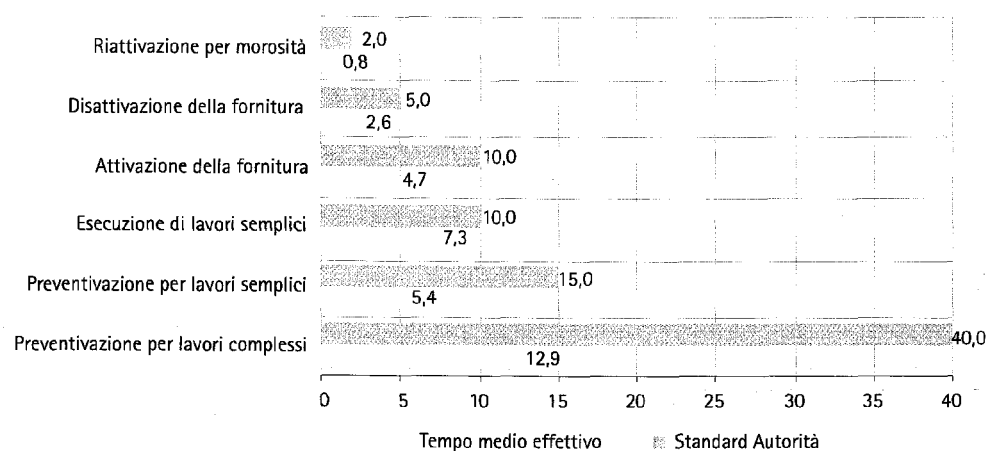


FIG. 3.15

Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino a G6

Anno 2007, esercenti con più di 5.000 clienti finali

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	ANNO 2006			ANNO 2007		
		NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	270.704	5,7 giorni lavorativi	6.034	265.788	5,4 giorni lavorativi	5.032
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	12.076	12,8 giorni lavorativi	219	10.732	12,9 giorni lavorativi	369
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	224.788	5,7 giorni lavorativi	12.142	204.557	7,3 giorni lavorativi	8.605
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	739.587	3,5 giorni lavorativi	8.531	725.210	4,7 giorni lavorativi	22.963
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	318.864	2,7 giorni lavorativi	5.265	316.572	2,6 giorni lavorativi	4.170
Riattivazione per morosità	2 giorni feriali	60.597	0,8 giorni feriali	731	66.715	0,8 giorni feriali	530
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	162.168	-	900	146.175	-	1.009
TOTALE	-	1.788.784	-	33.822	1.735.749	-	42.678

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.45

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

Anni 2006-2007

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

La tavola 3.45 presenta, per gli anni 2006 e 2007, i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico, con riferimento alla tipologia di utenza più diffusa, costituita dai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6. Va sottolineato per tutte le prestazioni un sostanziale rispetto degli standard fissati dall'Autorità.

Servizio di vendita del gas naturale

La tavola 3.46 evidenzia la prestazione "Rettifica di fatturazione" che a partire dal 2006 è soggetta a livello specifico. Sono indicati il numero complessivo di prestazioni gestite dai venditori, nonché il tempo medio di attesa e il numero di indennizzi corrisposti. Anche per le rettifiche si è riscontrato un rispetto dello standard fissato dall'Autorità.

La figura 3.16 presenta l'andamento, per il 2007, della gestione dei reclami scritti o a richieste scritte di informazioni per-

venute ai venditori con più di 100.000 clienti finali, relativamente alla tipologia di utenza più diffusa, ovvero i clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6. Gli esercenti rispondono al 90% dei reclami scritti o a richieste scritte di informazioni entro 20 giorni lavorativi.

La qualità telefonica

Nel 2007 è stata effettuata anche per il settore del gas, per la prima volta, la raccolta dati relativa alla qualità telefonica. La figura 3.17 evidenzia le performance dei venditori con un numero di clienti finali maggiore di 100.000 e dotati di call center. I valori comunicati dagli esercenti, in via volontaria, evidenziano una marcata disomogeneità effetto ancora una volta delle eterogeneità organizzative e tecnologiche delle diverse aziende. Ciononostante è interessante sottolineare che ben 16 venditori si attestano su un livello di servizio maggiore dell'80%.

TAV. 3.46

Prestazione soggetta a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

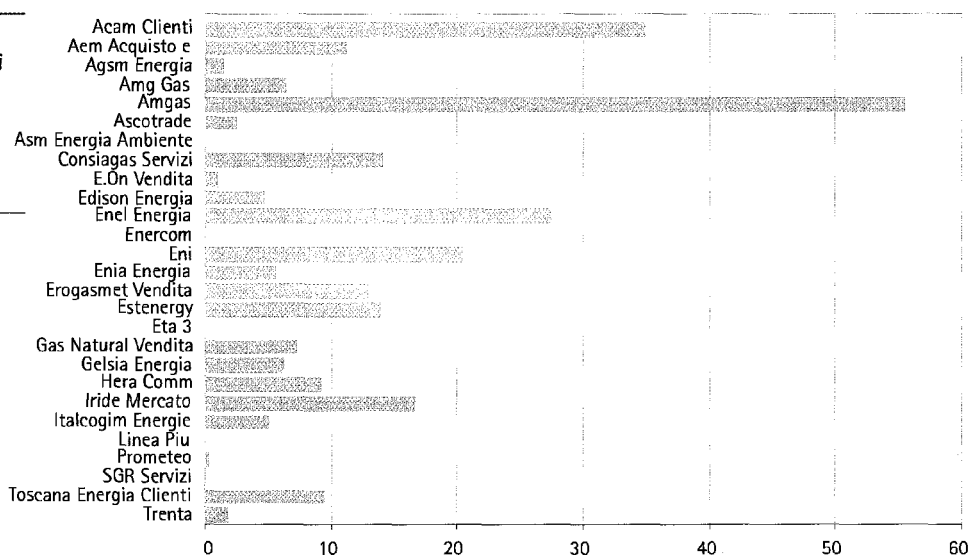
PRESTAZIONE	ANNO	STANDARD AUTORIZZAZIONE	NUMERO DI RICHIESTE	NUMERO FUORI STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Rettifica di fatturazione	2006	90 giorni solari	125.858		15,9	1.897
	2007	90 giorni solari	88.939	926	22,9	1.016

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

FIG. 3.16

Tempo di risposta ai reclami dei clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

Anno 2007; giorni



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

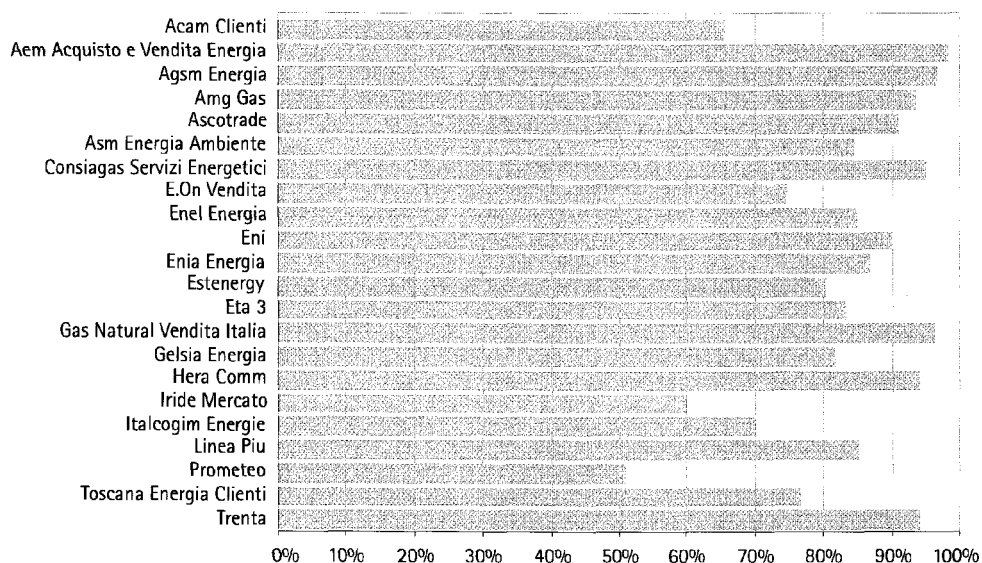


FIG. 3.17

Livello di prestazione
dei servizi telefonici
dei venditori di gas con
più di 100.000 clienti
finali

Anno 2007

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas

Gli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Nel terzo anno di attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40, nel periodo 1° ottobre 2006 – 30 settembre 2007, i distributori di gas hanno eseguito accertamenti per la sicurezza su oltre 428.000 nuovi impianti (Tav. 3.47). L'attuazione del regolamento emanato dall'Autorità ha prodotto effetti significativi; infatti anche per il terzo anno si registra un incremento del numero degli accertamenti effettuati rispetto all'anno precedente pari al 16%.

In particolare si osserva che circa il 95% di essi ha ottenuto l'approvazione all'attivazione, in esito a un positivo riscontro

di tutta la documentazione richiesta dalla legge n. 46 del 5 marzo 1990. Di contro, quasi 14.768 primi accertamenti hanno invece dato esito negativo; i distributori hanno fornito il gas per quest'ultimi impianti solo dopo un supplemento nelle operazioni di verifica e a seguito dell'eliminazione delle cause di non conformità alla legge n. 46/90. Inoltre si è registrata una percentuale degli accertamenti impediti per mancato invio della documentazione richiesta circoscritta a un valore pari al 9%.

Nelle tavole 3.47 e 3.48, contenenti i riepiloghi dei dati, è evidenziata la ripartizione in funzione sia della tipologia dell'impianto di utenza sia della dimensione dei distributori di gas.

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 3.47

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori

Anno termico 2006-2007

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	401.122	18.439	13.478
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	21.860	1.471	1.009
> 116 kW	5.822	431	281
TOTALE	428.804	20.341	14.768

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.48

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore

Anno termico 2006-2007

DISTRIBUTORI	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grandi	307.527	16.491	10.256
Medi	107.249	3.510	3.952
Piccoli	14.028	340	560
TOTALE	428.804	20.341	14.768

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

La qualità del trasporto

In tema di qualità del gas naturale, ai sensi della delibera 6 settembre 2005, n. 185, i trasportatori di gas naturale hanno fornito per l'anno termico 2006-2007 informazioni relative ai punti di misura di un'area omogenea di prelievo (AOP) e ai punti di misura in ingresso della rete di trasporto. È emerso che i punti sono dotati di 154 gascromatografi di cui 138 risultano di proprietà dei trasportatori e 16 di proprietà di terzi.

L'assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

In ottemperanza al comma 3.3 della delibera 12 dicembre 2003, n. 152, il Comitato italiano gas (CIG) ha trasmesso all'Autorità, con riferimento all'anno termico concluso, un resoconto sintetico delle denunce di sinistro pervenute e dello stato delle procedure di risarcimento dall'1 ottobre 2006 al 30 settembre 2007. Il numero totale di denunce di sinistro è stato pari a 51.

Dalla rilevazione statistica degli incidenti da gas combustibile, elaborata dal CIG in ottemperanza alla delibera n. 168/04, per l'anno termico 2006-2007, risultano 170 sinistri a valle del punto di consegna riconducibili alla definizione di cui alla delibera n. 152/03.

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

L'Autorità e l'Istat hanno stipulato anche per gli anni 2005-2009 una Convenzione, finalizzata alla rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici per l'erogazione dei servizi di energia elettrica e di gas. L'indagine raggiunge per i servizi gas oltre 17.000 famiglie, monitorando a livello regionale la soddisfazione delle stesse relativamente agli aspetti oggetto di regolazione della qualità, quali a esempio la frequenza di lettura dei contatori, la comprensibilità della bolletta e il giudizio sull'informazione sui servizi. Si tratta di un'indagine cominciata fin dal 1998 e ripetuta ogni anno: a tal proposito si evidenzia che non si dispone

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

dei risultati della rilevazione per l'anno 2004, in quanto dal 2004 l'indagine viene svolta nel mese di febbraio mentre fino al 2003 l'indagine veniva svolta nel corso del mese di novembre.

Il livello generale di soddisfazione dell'utenza è rimasto sostanzialmente invariato nel corso degli anni (Tav. 3.49). Negli

ultimi anni si è assistito a una lieve diminuzione del grado di soddisfazione complessiva rispetto al periodo precedente (Tav. 3.50), mentre si registra un leggero miglioramento per i singoli aspetti del servizio, proprio grazie ai vari procedimenti avviati dall'Autorità al fine di favorire una maggiore efficienza nell'esecuzione delle prestazioni.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007
Nord-Ovest	94,9	95,0	94,6	94,7	95,4	94,7	94,7	92,9	94,2
Nord-Est	94,5	94,8	94,0	94,5	93,1	94,3	92,3	91,5	91,1
Centro	94,3	95,7	94,9	94,3	95,0	94,6	92,9	92,7	93,7
Sud	94,5	95,1	94,9	96,0	94,0	93,9	92,5	92,9	94,0
Isole	89,6	95,6	91,5	96,3	94,6	90,8	95,3	93,3	93,4
Italia	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6	93,4

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2007.

TAV. 3.49

Soddisfazione complessiva per il servizio del gas

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

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007
Frequenza lettura	86,1	86,9	85,7	82,9	82,4	81,0	78,5	80,9	82,0
Comprensibilità bolletta	80,2	81,5	79,6	80,4	78,4	77,0	74,4	74,4	75,2
Informazioni sul servizio	79,4	81,1	79,5	79,0	77,3	75,8	72,9	73,2	74,8
Soddisfazione globale	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6	93,4

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2007.

TAV. 3.50

Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio del gas

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

RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DEI SERVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

31 marzo 2008

Indice delle tavole

Tav. 1.1	Obiettivi nazionali generali per la quota di energia da fonti rinnovabili sul consumo finale di energia nel 2020
Tav. 2.1	Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura
Tav. 2.2	Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione
Tav. 2.3	Standard europei sulla durata massima di interruzione
Tav. 3.1	Graduatoria delle offerte
Tav. 4.1	Standard generali di qualità dei <i>call center</i>
Tav. 4.2	Punteggi aggiuntivi per la qualità del servizio
Tav. 5.1	Progetti del Piano annuale di realizzazione 2006 del CESI Ricerca finanziati a carico del Fondo per la ricerca del sistema elettrico
Tav. 6.1	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2006-2007
Tav. 6.2	Sintesi delle attività di consultazione
Tav. 6.3	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità
Tav. 6.4	Argomenti delle comunicazioni sul settore elettrico ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni
Tav. 6.5	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità
Tav. 6.6	Argomenti di oggetto delle comunicazioni sul settore gas ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni
Tav. 6.7	Sintesi delle attività ispettive nel periodo 2003-2007
Tav. 6.8	Verifiche ispettive effettuate in materia di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica
Tav. 6.9	Controlli tecnici effettuati in materia di sicurezza e qualità del gas
Tav. 6.10	Verifiche ispettive effettuate in materia di qualità commerciale e sicurezza del servizio di distribuzione del gas
Tav. 6.11	Monitoraggio delle risposte fornite dai punti di contatto con la clientela degli esercenti il servizio di maggior tutela e l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero
Tav. 6.12	Verifiche ispettive in materia di applicazione del coefficiente di correzione dei volumi nella distribuzione e nella vendita di gas naturale
Tav. 6.13	Verifiche ispettive in materia di tariffe di distribuzione del gas
Tav. 6.14	Verifiche ispettive in materia di tariffe di distribuzione dell'energia elettrica
Tav. 6.15	Verifiche ispettive in materia di riconoscimento delle integrazioni tariffarie nei confronti di imprese elettriche minori non trasferibili all'Enel
Tav. 6.16	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti già oggetto di procedimenti prescrittivi e/o sanzionatori
Tav. 6.17	Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte con la CCSE
Tav. 6.18	Esito del contenzioso dal 1997 al 2008

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tav. 6.19	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2008
Tav. 6.20	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2008
Tav. 7.1	Pianta organica dell'Autorità
Tav. 7.2	Composizione del personale al 1° aprile 2008 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento
Tav. 7.3	Composizione del personale dipendente al 1° aprile 2008 per carriera e qualifica
Tav. 7.4	Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado
Tav. 7.5	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto

Indice delle figure

- Fig. 4.1 Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2008
- Fig. 4.2 Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2008
- Fig. 4.3 Ripartizione percentuale dei risparmi di energia primaria e Titoli di efficienza energetica di cui è stata autorizzata l'emissione al marzo 2008
-
- Fig. 5.1 Disponibilità finanziarie per le attività di ricerca del sistema elettrico
- Fig. 5.2 Piano triennale 2006-2008: risorse finanziarie
- Fig. 5.3 Ripartizione dei finanziamenti del Piano operativo annuale 2006
-
- Fig. 6.1 Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità
- Fig. 6.2 Comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità

1.

Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali

Evoluzione della legislazione europea

Le nuove misure per la promozione del mercato interno e per il contenimento del cambiamento climatico, proposte dalla Commissione europea fra il settembre 2007 e il gennaio 2008, rappresentano lo sviluppo coerente del Piano d'azione per l'energia 2007-2009, adottato dagli Stati membri in occasione del Consiglio europeo di Bruxelles, del 6-8 marzo 2007. Nel Piano di azione per l'energia 2007-2009, sviluppato sulle basi del "pacchetto energia" proposto dalla Commissione europea il 10 gennaio 2007¹, la nuova politica europea è una "politica integrata per l'energia e il cambiamento climatico" in cui gli obiettivi di sviluppo del sistema energetico sono definitivamente vincolati all'obiettivo della lotta al cambiamento climatico. Lo stato di attuazione del Piano d'azione per l'energia 2007-2009 verrà monitorato dal Consiglio europeo con uno *Strategic Energy Review* predisposto annualmente dalla Commissione europea, invitata a elaborarne già uno entro il 2009, che

possa servire da base per la definizione del Piano d'azione per l'energia dal 2010 in poi.

Il Piano d'azione per l'energia 2007-2009 promuove una serie di misure negli ambiti ritenuti strategici, ovvero:

- il mercato interno per l'energia elettrica e il gas;
- la sicurezza degli approvvigionamenti;
- una politica energetica estera comune;
- la riduzione delle emissioni di carbonio;
- le energie rinnovabili;
- l'efficienza energetica;
- le nuove tecnologie.

Relativamente al mercato interno dell'elettricità e del gas, il Consiglio di primavera 2007 ha riconosciuto che sono ancora necessari significativi progressi in termini sia di promozione della concorrenza sia di regolazione efficiente e promozione

¹ Il 10 gennaio 2007 la Commissione europea ha presentato, sotto la forma di una serie di Comunicazioni al Consiglio e al Parlamento europeo, un pacchetto di misure per il settore energia, *Energy for a Changing World*, contenente le proposte per una nuova *Energy policy for Europe*, formulate dalla DG TREN, i risultati delle *Energy Sector Enquiries*, avviate nel giugno 2005 dalla DG Concorrenza e le proposte per limitare il riscaldamento climatico, *Limiting global climate change to 2° celsius: the way ahead from 2012 and beyond* della DG Ambiente. Il "pacchetto energia" è il frutto dell'elaborazione delle proposte contenute nel *Green paper on an European strategy for sustainable, competitive and secure energy* del marzo 2006, alla luce sia dell'ampio processo di consultazione avviato sia dei risultati delle indagini settoriali della DG Concorrenza e il *Rapporto Annuale* sullo stato del mercato interno dell'energia elettrica e il gas (contenuti nel pacchetto *Energy policy for Europe*). Per maggior dettaglio vedi la *Relazione Annuale 2007*, Volume 2, Capitolo 1.

degli investimenti per raggiungere l'obiettivo del mercato interno e ha quindi riaffermato *in primis* l'esigenza di completare l'implementazione delle direttive del 2003. Il Consiglio ha inoltre richiesto alla Commissione di mettere a punto, nel corso del 2007, ulteriori misure per:

- garantire una separazione effettiva delle reti che devono essere adeguatamente regolate e gestite in modo indipendente per garantire un accesso trasparente e non discriminatorio a tutti gli operatori;
- armonizzare i poteri dei regolatori e rafforzare la loro indipendenza;
- creare un nuovo organismo indipendente per la cooperazione dei regolatori nazionali e l'adozione di decisioni in materia trans-frontaliera;
- creare un nuovo organismo per i gestori di reti europei volto ad assicurare la cooperazione trans-frontaliera e la sicurezza delle operazioni;
- garantire un sistema più efficiente e integrato con i mercati nazionali di scambi elettrici trans-frontalieri;
- garantire meccanismi che favoriscano l'integrazione di nuovi impianti e di nuovi concorrenti nella rete elettrica europea;
- promuovere la trasparenza nei mercati energetici europei;
- proteggere i consumatori attraverso lo sviluppo di una Carta europea dei diritti dei consumatori.

Terzo pacchetto di misure per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas

Il terzo pacchetto di misure per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas, reso pubblico dalla Commissione europea il 19 settembre 2007 in risposta alle richieste del Consiglio sopra richiamate, è articolato in cinque documenti che contengono: gli emendamenti alla Direttiva 54/03 e alla Direttiva 55/03, gli emendamenti ai Regolamenti elettrico e gas (rispettivamente 1228/03 e 1775/05) e la proposta per un nuovo Regolamento che istituisce l'Agenzia europea dei regolatori dell'energia. I contenuti del "pacchetto" sintetizzati di seguito riguardano i principali argomenti della proposta avanzata il 19 settembre 2007 dalla Commissione europea: le misure per realizzare una separazione effettiva delle reti, l'armonizzazione dei poteri dell'indipendenza dei regolatori, l'Agenzia europea dei regolatori dell'energia, la rete degli operatori dei servizi di trasmissione europei (TSO, *Transmission System Operator*) e le misure per favorire il funzionamento dei mercati.

Regole di separazione delle reti

Gli obblighi di separazione effettiva delle reti si applicano, nelle proposte della Commissione, parimenti all'energia elettrica e al gas, in quanto non si rilevano fra i due settori differenze tali da giustificare trattamenti differenziati. In particolare per quanto riguarda il settore del gas, la visione della Commissione, ampiamente condivisa dai regolatori europei, è che la proprietà delle infrastrutture non sia così cruciale per la stipula di contratti a lungo termine con i produttori *upstream*, quanto l'accesso a un mercato finale sufficientemente ampio e competitivo. La Commissione rileva inoltre che le caratteristiche fisiche del trasporto del gas, rispetto a quello elettrico, siano tali da dare all'operatore del trasporto un maggior controllo sulla direzione dei flussi e delle capacità utilizzate. La separazione proprietaria

delle reti di trasmissione/trasporto è individuata quale strumento prioritario per far fronte alla carenza di nuovi investimenti e alle difficoltà di accesso alle reti che ostacolano la creazione di un mercato unico dell'energia. Nelle proposte di Direttiva è fatto esplicito divieto di partecipazioni di controllo incrociate fra attività di trasmissione e fra queste e quelle di produzione/fornitura. Partecipazioni di minoranza sono consentite purché non consentano la partecipazione a decisioni strategiche per lo sviluppo e l'operatività delle reti. Gli obblighi di separazione proprietaria si applicano anche a eventuali *Regional System Operators (joint venture di TSO)*. La separazione proprietaria dei TSO viene certificata dai regolatori nazionali cui sono attribuite competenze di monitoraggio; i TSO certificati vengono poi designati ufficialmente dagli Stati membri e notificati alla Commissione che può aprire procedure di verifica.

In alternativa alla separazione proprietaria agli Stati membri è attribuita la facoltà di creare un gestore di rete indipendente (cosiddetto modello ISO, *Independent System Operator*) separato dalla nuda proprietà della rete che può restare in capo all'impresa verticalmente integrata purché separata legalmente e funzionalmente dalle altre attività. Il gestore di rete indipendente deve comunque rispettare i criteri di separazione proprietaria dagli altri operatori della trasmissione nonché il piano d'investimento decennale proposto dal regolatore nazionale. I proprietari della rete si impegnano dal canto loro a garantire ogni forma di collaborazione e la copertura finanziaria necessaria per la realizzazione dei piani di investimento.

Non sono estesi ai gestori di reti di distribuzione (DSO, *Distribution System Operator*) gli obblighi di separazione proprietaria, ma per questi vengono ribaditi i requisiti di indipendenza giuridica e funzionale delle precedenti direttive e richiamata l'attenzione sull'utilizzo corretto delle politiche di *brand* e comunicazione.

È richiesta una designazione formale da parte degli Stati membri dei gestori del GNL (gas naturale liquefatto) e degli stoccaggi e per questi ultimi è prevista la separazione legale e funzionale. Resta immutata nelle nuove proposte la disciplina degli accessi agli stoccaggi che permette la scelta fra accesso regolato/negoziato.

Le previsioni relative alla separazione effettiva delle reti (separazione proprietaria/ISO) sono applicate parimenti a tutte le imprese dell'Unione europea e di paesi terzi. Le imprese di paesi terzi che intendano acquisire quote significative o di

controllo nelle reti europee devono quindi dimostrare inequivocabilmente di possedere i requisiti di separazione effettiva delle imprese dell'Unione europea. È inoltre fatto esplicito divieto di acquisire il controllo di gestori o proprietari di rete da parte di imprese di paesi terzi (anche non verticalmente integrate) a meno che ciò non rientri in specifici accordi fra l'Unione europea e gli stessi.

Rafforzamento dell'indipendenza e armonizzazione dei poteri dei regolatori

Alla luce delle persistenti differenze in termini sia di grado di indipendenza sia di funzioni e poteri dei regolatori nei ventisette paesi dell'Unione europea, a valle dell'implementazione delle Direttive del 2003, nelle nuove proposte di Direttive elettricità e gas, viene introdotto un apposito Capitolo mirato a rafforzare i poteri e l'indipendenza dei regolatori che vengono uniformati verso uno standard europeo di livello medio alto. Per ogni paese è prevista un'unica Autorità di regolazione effettivamente indipendente non solo dagli interessi industriali pubblici e privati ma anche dal Governo. Gli Stati membri devono assicurare che il regolatore sia dotato di personalità giuridica, autonomia finanziaria e sufficienti risorse per espletare i propri compiti. Per il Collegio viene fissato un mandato minimo, non rinnovabile, di 5 anni e precise regole di rimozione. L'ampliamento degli obiettivi riguarda:

- la cooperazione con gli altri regolatori, l'Agenzia di regolazione europea (ACER) e la Commissione per la promozione di un mercato interno competitivo, sicuro e sostenibile;
- lo sviluppo dei mercati regionali funzionanti e competitivi;
- l'eliminazione di barriere agli scambi transfrontalieri;
- lo sviluppo di sistemi affidabili e sicuri;
- gli incentivi agli investimenti degli operatori di rete;
- il funzionamento efficiente dei mercati nazionali e la promozione della concorrenza in collaborazione con le Autorità antitrust.

Il rafforzamento dei compiti di regolazione dei mercati riguarda in particolare:

- la definizione delle tariffe di connessione e di accesso alle reti di trasmissione/distribuzione e dei servizi di bilanciamento;

- la verifica delle regole di accesso, degli obblighi di *unbundling*, dei meccanismi di bilanciamento, della gestione delle congestioni anche sugli interconnettori;
- la verifica dei piani di investimento dei TSO e la conformità con il piano decennale di investimento delle reti europee;
- la verifica della sicurezza e dell'affidabilità dei servizi di rete;
- la verifica degli obblighi di trasparenza;
- la sorveglianza regolatoria per gli ISO;
- il monitoraggio dell'andamento dei mercati e della concorrenza anche in collaborazione con le Autorità antitrust;
- le misure per un'effettiva informazione ai consumatori.

Per l'espletamento delle proprie funzioni le Autorità di regolazione vengono dotate del potere di:

- adottare decisioni vincolanti;
- imporre programmi di dismissioni forzate (cosiddetti *virtual power plants* e *gas release*) in collaborazione con le Autorità antitrust;
- richiedere informazioni agli operatori dei settori;
- condurre indagini;
- comminare sanzioni;
- istruire la risoluzione di controversie.

Le Autorità di regolazione sono tenute a cooperare in particolare sulle questioni transfrontaliere a livello regionale (gestione ottimale delle reti, degli scambi commerciali e delle capacità allocate); nel caso in cui entro sei mesi i regolatori non trovino accordo in materia, o su richiesta di un regolatore, diventa competente in materia l'Agenzia europea di regolazione.

Ai fini della tutela della trasparenza a tutti gli operatori del mercato è fatto obbligo di mantenere per cinque anni i dettagli di tutte le transazioni, inclusi i prodotti finanziari derivati, con i clienti all'ingrosso e i TSO e di metterli a disposizione dei regolatori. Questi ultimi possono, tenuto conto dei normali canoni di riservatezza a tutela di informazioni su transazioni/operatori individuali, decidere di pubblicarne alcune parti.

Agenzia europea dei regolatori

L'esigenza di una maggiore armonizzazione nei meccanismi di funzionamento dei mercati nazionali, il riconoscimento del cosiddetto *regulatory gap* sulle questioni transfrontaliere e una

valutazione positiva dell'esperienza ERGEG (*European Regulators' Group for Electricity and Gas*) hanno indotto la Commissione europea a proporre, con apposito Regolamento, la costituzione di un'Agenzia europea di regolazione che fornisca un quadro di riferimento stabile per la cooperazione fra i regolatori nazionali. L'Agenzia non si configura tanto quale regolatore europeo o sostituto delle funzioni di regolazione nazionali, ma quanto garante della cooperazione fra regolatori nazionali e dell'integrazione a livello europeo dei quadri di regolazione nazionale. L'Agenzia è un organismo europeo con personalità giuridica riconosciuta in tutti gli Stati membri, dotato prevalentemente di poteri di segnalazione e raccomandazione nei confronti dei TSO, dei regolatori e della Commissione; poteri decisionali sono attribuiti solo in casi particolari che riguardano questioni transnazionali. L'Agenzia europea, oltre a ereditare le funzioni consultive generali di ERGEG nei confronti della Commissione, assume specifiche funzioni di:

- sorveglianza regolatoria sulla cooperazione fra TSO: vigilanza sugli statuti/procedure, sulle attività svolte e la cooperazione fra TSO; rilascio di pareri sui Codici tecnici e di mercato, sul programma annuale di lavoro e sul programma decennale di investimento; segnalazione alla Commissione nel caso che questi non assicurino la non-discriminazione, la concorrenza e il funzionamento dei mercati;
- coordinamento della cooperazione fra regolatori nazionali: lo scambio di informazioni fra regolatori e regolatori/Agenzia; l'emanazione di *guideline* volontarie e la raccomandazione alla Commissione di *guideline* obbligatorie per favorire la cooperazione fra regolatori; pareri di conformità con la normativa europea delle decisioni dei regolatori nazionali;
- attribuzione del regime di esenzione per le infrastrutture che interessano il territorio di più di due paesi;
- decisione su questioni transfrontaliere nei casi di mancato accordo fra Autorità di regolazione nazionale.

La struttura di *governance* dell'Agenzia europea di regolazione è articolata in tre organismi che collaborano fra di loro:

- un *Board* amministrativo di 12 membri nominati dalla Commissione e dal Consiglio (6 membri ciascuno), garantisce il controllo e l'amministrazione della struttura ed è responsabile della nomina del Direttore;

- un *Board* di regolazione, costituito da ognuno dei 27 regolatori nazionali, responsabile dei pareri e delle decisioni che vengono adottati con maggioranza dei due terzi dei membri (ognuno con un voto);
- un *Board* di appello, composto da 6 membri indipendenti di riconosciuta professionalità responsabile dei ricorsi avverso le decisioni dell'Agenzia.

L'Agenzia è rappresentata e gestita da un Direttore che viene nominato e rimosso dal *Board* amministrativo. Il finanziamento è assicurato dalla Comunità europea, dai contributi per le richieste di esenzione e da contributi volontari di Stati membri e regolatori. Nelle proposte dell'Allegato 1 del Regolamento dell'Agenzia prevede a regime un budget di 6,434 milioni di euro e uno staff di 48 persone.

Coordinamento fra TSO europei

Per favorire l'integrazione dei mercati non è necessario solamente un quadro di regolazione stabile ma anche un buon livello di cooperazione effettiva fra TSO che garantisca il coordinamento dei nuovi investimenti infrastrutturali, la compatibilità fra le regole di accesso, di sicurezza e di operatività delle reti e lo scambio delle informazioni. La cooperazione volontaria attuata sinora a livello europeo dalle associazioni di TSO e dai meccanismi di cooperazione regionale ha mostrato nei casi di incidenti e *blackout* i propri limiti. Con l'emendamento dei Regolamenti 1228/03 e 1775/05, la Commissione propone la creazione formale di organismi di cooperazione fra TSO del gas e dell'energia elettrica, con particolari provvisori per quanto riguarda la cooperazione regionale. Questi si dotano di appositi statuti, regole procedurali e di consultazione revisionate dall'Agenzia di regolazione e dalla Commissione.

L'organizzazione delle nuove istituzioni e i relativi costi (coperti dalle tariffe di rete) non sono definiti.

I compiti principali delle reti di TSO riguardano:

- la definizione di Codici tecnici di rete e di regole di organizzazione del mercato che assicurino le transazioni transfron-

- taliere in termini di: sicurezza e affidabilità, regole di accesso e connessione, scambio dati, regole di interoperatività, procedure di emergenza, allocazione di capacità e gestione delle congestioni, regole di *trading*, trasparenza, bilanciamento, armonizzazione tariffaria e ITC (*International Tariff Compensation*), efficienza energetica delle reti;
- la gestione coordinata delle reti in coerenza con i Codici adottati e attraverso lo sviluppo di strumenti operativi comuni;
- il coordinamento della pianificazione degli investimenti di rete, la pubblicazione, ogni due anni, di un piano decennale di investimenti che faccia anche da riferimento alla pianificazione nazionale e previsioni sulla riserva invernale ed estiva.

Nel caso in cui i suddetti Codici di rete non siano considerati sufficienti, non siano implementati o concordati dai TSO, la Commissione può, previo parere vincolante dell'Agenzia, adottarli o renderli vincolanti tramite *Linee guida* e il processo di comitologia². Le reti di TSO sottostanno a stringenti vincoli di consultazione con tutti gli *stakeholder* (i.e. motivazione dell'eventuale rifiuto di prendere in considerazione alcune delle osservazioni ricevute) per garantire la trasparenza delle decisioni adottate.

Funzionamento dei mercati

Nelle proposte del terzo pacchetto sono contenute alcune misure per il funzionamento dei mercati elettrico e del gas che riguardano:

- i mercati al dettaglio;
- le informazioni ai consumatori;
- il regime di esenzioni;
- l'accesso agli stoccaggi e al GNL.

Fra gli obiettivi dei Regolamenti elettrico e gas viene inserita l'armonizzazione delle regole necessarie per un buon funzionamento dei mercati al dettaglio trans-nazionali e per la trasparenza. Gli Stati membri dovranno inoltre definire e rendere pubbliche, con una revisione da parte dei regolatori, le regole

² Il termine "comitologia" (o "procedura dei comitati") si riferisce alle procedure in base alle quali la Commissione esercita le competenze di esecuzione che le vengono conferite dal legislatore (il Parlamento europeo e il Consiglio) assistita dai comitati composti da rappresentanti degli Stati membri. In base a queste procedure (descritte nella Decisione del Consiglio 1999/498/CE), i servizi della Commissione sottopongono i progetti di misure di esecuzione ai comitati, i quali esprimono il loro parere prima che la Commissione li adotti.