

proseguito con i Documenti per la consultazione 12 dicembre 2005 e 22 febbraio 2007, l'Autorità è intervenuta con il Documento per la consultazione del 4 dicembre 2007 (Atto n. 51), recante criteri per il conferimento della capacità di stoccaggio di gas naturale finalizzato ad analizzare i principali aspetti di carattere procedurale per l'ordinato svolgimento del processo di conferimento. In particolare si proponeva di utilizzare quale base dati per il conferimento i dati relativi ai consumi e alla tipologia di utilizzo del gas dei clienti finali allacciati agli impianti di distribuzione, raccolti dalle imprese distributrici a partire dall'1 ottobre 2007 ai sensi della delibera n. 17/07.

Le osservazioni ricevute hanno evidenziato profili di criticità circa l'affidabilità dei dati resi disponibili ai sensi della delibera n. 17/07 e alla disponibilità di adeguati flussi informativi tra operatori e utenti, e che tali criticità non consentono l'applicazione dei criteri illustrati nelle procedure di conferimento di capacità di stoccaggio per l'anno termico 2008-2009.

In data 5 febbraio 2008 Stogit, al fine di garantire agli utenti una tempistica adeguata per la presentazione della documentazione necessaria e permettere una gestione ordinata del processo, ha segnalato l'opportunità di una revisione delle tempistiche del processo di conferimento della capacità di stoccaggio per l'anno termico 2008-2009 rispetto alle scadenze previste nel Codice di stoccaggio (10 febbraio nel Codice di Stogit e 15 febbraio nel Codice di Edison).

L'Autorità quindi, con delibera 7 febbraio 2008, n. 11 (ARG/gas), ha ritenuto opportuno prorogare i termini per la presentazione delle richieste di conferimento di capacità di stoccaggio per il servizio di modulazione per l'anno termico 2008-2009 e non modificare i criteri per il conferimento della capacità di stoccaggio e della punta giornaliera per il servizio di modulazione.

È stato inoltre previsto che le imprese di stoccaggio definiscano procedure che consentano, a partire dall'anno termico di stoccaggio 2008-2009, la decorrenza dall'inizio dell'anno termico di stoccaggio dei trasferimenti di capacità di stoccaggio per il servizio di modulazione in relazione alle sostituzioni nella fornitura dei clienti finali di cui all'art. 18, commi 2 e 3, del decreto legislativo n. 164/00, comunicate nei mesi di febbraio e di marzo, compatibilmente con le tempistiche necessarie al medesimo trasferimento.

Infine, in relazione alla determinazione della richiesta massima

di capacità di stoccaggio, come prevista dalla delibera n. 119/05, è stato dato mandato al Direttore della Direzione mercati dell'Autorità di istituire un gruppo di lavoro composto da rappresentanti delle imprese di stoccaggio, degli utenti dei servizi di stoccaggio, delle imprese di trasporto e di distribuzione al fine di prospettare le modalità di soluzione delle criticità segnalate dagli utenti in relazione alla disciplina proposta in materia dall'Autorità con il Documento per la consultazione del 4 dicembre 2007. I lavori del gruppo saranno conclusi entro il 30 aprile 2008, affinché il successivo provvedimento possa essere adottato tempestivamente, con lo scopo di risolvere le criticità riscontrate e consentire un efficace svolgimento delle procedure di conferimento per l'anno termico di stoccaggio 2009-2010.

GNL – Approvazione del Codice di GNL Italia

Con la delibera 15 maggio 2007, n. 115, l'Autorità ha accolto la proposta del Codice di rigassificazione presentata da GNL Italia, completando il quadro della regolamentazione dell'accesso e dell'utilizzo del sistema delle infrastrutture gas previsto dal decreto legislativo n. 164/00 e, per quel che concerne il gas liquefatto, dalla disciplina di cui alla delibera 1 agosto 2005, n. 167, contenente le regole per l'accesso e l'erogazione del servizio di rigassificazione del gas secondo criteri di massima imparzialità e di libertà d'accesso di tutti gli utenti. La delibera n. 115/07, verificando che il Codice di rigassificazione proposto da GNL Italia ricalcasse i principi della delibera n. 167/05, ovvero la priorità di conferimento della capacità ai possessori di contratti pluriennali e, allo stesso tempo, la tempestività e la trasparenza del conferimento a terzi della capacità non utilizzata, al fine di promuovere il mercato *spot*, ha stabilito:

- l'entrata in vigore del Codice di rigassificazione presentato da GNL Italia in data 1 ottobre 2007, con eccezione delle disposizioni riguardanti i processi di conferimento di capacità e di programmazione del servizio entrati in vigore dal 30 maggio 2007;
- la trasmissione di una relazione, da parte di GNL Italia, entro il 31 marzo 2008, circa la gestione dell'accesso e dell'erogazione del servizio di rigassificazione in applicazione della disciplina, contenuta nel Codice di rigassificazione,

relativa alla definizione della capacità conferita (vedi il Capitolo 5) e alla programmazione delle consegne di GNL (vedi il Capitolo 9) al fine di consentire all'Autorità di verificarne l'efficienza nel perseguire la massimizzazione dell'utilizzo del terminale, nel rispetto del criterio di non discriminazione degli utenti.

GNL – Modifica dell'ordine di merito nell'allocazione della quota non soggetta a esenzione

L'Autorità, con delibera 18 dicembre 2007, n. 327, ha stabilito la modifica della metodologia di allocazione della quota non soggetta a esenzione per i terminali di nuova costruzione, al fine di armonizzare l'ordine di merito di assegnazione della capacità con quello previsto dal decreto del Ministero delle attività produttive del 28 aprile 2006. Infatti, l'applicazione delle procedure definite all'art. 8 della delibera 31 luglio 2006, n. 168, avrebbe potuto dare luogo a esiti diversi nel conferimento della capacità di rigassificazione rispetto agli esiti derivanti dall'applicazione dei criteri definiti all'art. 6 del decreto 28 aprile 2006, ingenerando possibili problemi applicativi e rischi di contenzioso nel corso del conferimento, con conseguenti ritardi nel completamento dello stesso.

Misura – Istituzione di un gruppo di lavoro per l'elaborazione di proposte in materia di requisiti funzionali dei misuratori del gas

Con la pubblicazione del Documento per la consultazione 9 luglio 2007 sulla *Telemisura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale* (Atto n. 27), l'Autorità ha formulato proposte in materia di requisiti funzionali dei misuratori del gas. Nello stesso Documento per la consultazione l'Autorità ha auspicato la costituzione di un tavolo di lavoro finalizzato all'armonizzazione dei processi decisionali dell'UNI (Ente nazionale di unificazione) e del CIG (Comitato italiano gas) e della stessa Autorità al quale invitare anche le amministrazioni competenti. In ottemperanza alle osservazioni precedenti l'Autorità, con determinazione 27 novembre 2007, n. 71, ha istituito un gruppo di lavoro composto da personale dell'Autorità e da personale in rappresentanza dell'UNI/CIG, dei distributori di gas, dei venditori di gas e dei costruttori di misuratori del gas; sono state quindi coinvolte le associazioni Anigas, Anima/Acism, Assogas,

Federestrattiva, Federutility. Le attività di gruppo di lavoro restano comunque circoscritte alla definizione di requisiti funzionali dei misuratori del gas e dei sistemi preposti alla loro telelettura o telegestione.

Unbundling

Con la delibera 18 gennaio 2007, n. 11, l'Autorità aveva approvato il *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e il gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione* che, accanto ad alcune semplificazioni della disciplina contabile precedentemente in vigore, introduceva nuove norme in materia di separazione funzionale, in applicazione delle Direttive europee 2003/54/CE e 2003/55/CE, con l'obiettivo di garantire l'indipendenza e la terzietà delle attività essenziali per la fornitura del servizio.

Questa delibera ha generato un contenzioso legale, non ancora concluso, ma che dalle risultanze del giudizio di primo grado ha sostanzialmente:

- confermato la sussistenza in capo all'Autorità del potere di adottare la delibera impugnata;
- avvalorato la liceità a imporre vincoli alle procedure che regolano i rapporti tra capogruppo e partecipata;
- negato la pretesa disparità di trattamento tra i soggetti regolati;
- confermato la correttezza del criterio di separazione funzionale alternativo, introdotto dalla delibera 4 ottobre 2007, n. 253, che permette di derogare dalla separazione funzionale dell'intero consiglio di amministrazione, ove sia previsto un comitato esecutivo o figura analoga, separato funzionalmente, il cui giudizio sia vincolante per tutte le decisioni gestionali e organizzative inerenti il servizio amministrato.

Le sentenze del Tribunale amministrativo definiscono l'intervento dell'Autorità "mite e calibrato", "morbido" e "proporzionato", riformando solo gli aspetti legati al ruolo dei dirigenti, il cui comportamento, però, dovrà essere condizionato con le direttive per la formulazione del *Programma degli adempimenti*, attualmente allo studio dell'Autorità.

Regolamentazione della qualità e della sicurezza

L'attività di regolazione della qualità e della sicurezza dei servizi gas ha riguardato:

- la qualità dei servizi gas (sicurezza, continuità e qualità commerciale);
- la qualità del gas e del servizio di trasporto;
- la sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas.

Nei paragrafi successivi vengono illustrate, per gli ambiti sopra elencati, le principali attività sulle quali si è concentrata nel corso dell'ultimo anno l'attività di regolazione.

Qualità dei servizi gas

L'Autorità ha approvato con la delibera n. 168/04 il *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas* che ha definito la regolazione della qualità dei servizi gas nel secondo periodo regolatorio (1 gennaio 2005 – 31 dicembre 2008) in continuità con quanto stabilito per il precedente periodo regolatorio (1 gennaio 2001 – 31 dicembre 2004). La regolazione della qualità dei servizi gas ha riguardato la disciplina della sicurezza e della continuità per il servizio di distribuzione e della qualità commerciale per i servizi di distribuzione e di vendita del gas.

Nel 2007, con la delibera del 26 settembre, n. 234, l'Autorità ha avviato il procedimento per la revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il terzo periodo di regolazione (1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2012); tale procedimento, data la sua rilevanza, è stato inserito nella sperimentazione dell'AIR ai sensi della delibera 28 settembre 2005, n. 203, e si è posto le seguenti finalità:

- garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti finali e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano

definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;

- assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
- assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea e omogenei sull'intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
- contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione;
- favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
- passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte dei distributori di gas all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale fissato dall'Autorità.

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

La sicurezza del servizio di distribuzione del gas è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende da un'adeguata odorizzazione del gas attraverso sostanze odorizzanti, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria ai fini della rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas; da un servizio di pronto intervento che

assicuri un rapido intervento in caso di chiamata tale da assicurare un tempestivo ripristino della sicurezza degli impianti; dalla eliminazione delle fughe di gas anche attraverso l'ispezione della rete di distribuzione; dalla protezione catodica delle reti in acciaio. La continuità del servizio di distribuzione riguarda invece il numero e la durata delle interruzioni della fornitura di gas ai clienti finali.

La regolazione dell'Autorità in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas è stata introdotta per la prima volta alla fine del 2000 con la delibera 28 dicembre 2000, n. 236, che ha definito un sistema di obblighi di servizio per i distributori e ha fissato i livelli nazionali base e di riferimento per alcuni indicatori rilevanti nonché gli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità. Per evitare che un sistema di soli obblighi di servizio conducesse gli esercenti a ripiegamenti dei livelli di sicurezza verso i minimi obbligatori, l'Autorità, alla fine del 2005, ha introdotto un sistema di incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale che premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza migliori rispetto ai livelli minimi definiti (delibera 22 novembre 2005, n. 243).

Il sistema di incentivi prevede due componenti indipendenti: la prima premia la riduzione delle dispersioni di gas mentre la seconda incentiva un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità. Gli incentivi non possono essere erogati per gli impianti di distribuzione del gas nei quali sia avvenuto un incidente da gas per responsabilità del distributore o per il quale non sia stato ancora possibile accertarne la responsabilità. Per il periodo 2006-2008, primo triennio di applicazione del meccanismo incentivante, l'accesso da parte dei distributori al sistema degli incentivi è su base volontaria.

I distributori di gas che hanno richiesto gli incentivi per recuperi di sicurezza per il 2006 sono stati 10 (dei quali 8 con più di 100.000 clienti finali allacciati, e 2 di dimensioni minori). Gli incentivi, approvati con la delibera 28 gennaio 2008, n. 6 (ARG/gas), sono stati pari a circa 3,4 milioni di euro: i maggiori importi erogati riguardano la componente "dispersioni" (2,2 milioni di euro a fronte di 1,2 milioni di euro per la componente "odorizzazione"). Gli impianti di distribuzione di gas naturale interessati dagli incentivi sono stati 564 al servizio di circa 4,4 milioni di clienti finali, rispetto a un totale di circa 3.000 impianti in Italia che servono complessivamente oltre 19

milioni di clienti finali.

A partire da tali risultati e al fine di favorire il comportamento virtuoso in materia di sicurezza da parte di tutti i distributori di gas, l'Autorità si è posta l'obiettivo generale di passare dal 2009, pur con la dovuta gradualità, da una adesione volontaria al sistema degli incentivi a una obbligatoria per tutti i distributori di gas naturale con l'introduzione, in aggiunta agli incentivi, di penalità per il mancato raggiungimento del miglioramento annuo obbligatorio predefinito per ogni impianto di distribuzione dall'Autorità stessa.

L'obiettivo generale dell'estensione a tutti i distributori del sistema degli incentivi/penalità è il cardine intorno al quale è stata impostata la revisione della regolazione in materia di sicurezza per il terzo periodo regolatorio che ha riguardato anche un significativo rafforzamento degli obblighi in materia di pronto intervento e una semplificazione e razionalizzazione di altre disposizioni.

Nel corso dell'anno 2007 è stata svolta un'attività di controllo relativa all'adempimento da parte dei distributori degli obblighi annuali di ispezione dei gasdotti. In esito a tale attività è stata emanata la delibera 23 luglio 2007, n. 192, con la quale l'Autorità ha intimato 13 esercenti inadempienti a ottemperare entro il 31 dicembre 2007 agli obblighi previsti dal *Testo integrato della qualità dei servizi gas* pena l'avvio di procedimenti individuali a fini sanzionatori.

All'inizio del 2008 l'Autorità e il CIG hanno siglato un Protocollo di intesa con l'obiettivo di avviare ulteriori iniziative a sostegno della sicurezza ed efficienza del mercato. Il CIG è l'organismo federato all'UNI che ricopre ruoli istituzionali in materia di normazione, prevenzione, formazione e informazione per la sicurezza negli utilizzi dei gas combustibili. L'attività del CIG costituisce un naturale complemento di dettaglio tecnico delle disposizioni emanate dall'Autorità. L'accordo, valido per tre anni, prevede un rafforzamento del coordinamento e della collaborazione per le attività di comune interesse nel settore del gas per lo sviluppo di un lavoro organico di elaborazione di un quadro normativo sempre più avanzato.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita del gas

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas è stata introdotta il 1° gennaio 2001 con l'entrata in vigore della delibera 2 marzo 2000, n. 47,

ed è stata successivamente rivista nel corso del 2003-2004; alla luce sia degli effetti positivi sia delle criticità evidenziate dall'attuazione della precedente disciplina, tale disciplina è stata sostanzialmente confermata nel *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas* approvato con la delibera n. 168/04.

All'interno del procedimento di revisione della regolazione della qualità dei servizi gas, avviato con la delibera n. 234/07, l'Autorità ha pubblicato il primo Documento per la consultazione inerente la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (2009-2012); in tale Documento l'Autorità ha presentato proposte in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas al fine di perseguire le seguenti finalità:

- favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici, recependo le principali revisioni introdotte con il *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici*, approvato con la delibera 19 dicembre 2007, n. 333, e in particolare quelle riguardanti la modifica della disciplina degli appuntamenti con i clienti finali e degli indennizzi automatici;
- garantire parità di trattamento per i clienti finali con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio;
- aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

L'Autorità, ritenendo necessario un rafforzamento della regolazione della materia di propria competenza in materia di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, ha altresì proposto:

- per tutte le richieste di verifica del gruppo di misura, una maggiore tutela del cliente finale sia in termini di tempestività dell'effettuazione della verifica sia in termini di costo sia di definizione degli effetti della verifica in caso di accertato malfunzionamento del misuratore;
- la trasformazione, dal 1° gennaio 2009, del livello generale previsto per la prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (effettuazione di almeno il 90% delle verifiche entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi) in livello garantito (effettuazione di tutte le verifiche entro il

tempo massimo di 10 giorni lavorativi, con indennizzo automatico in bolletta nel caso in cui tale tempo massimo non venisse rispettato per cause riconducibili all'esercente);

- per le richieste di verifica di gruppi di misura di produzione non recente, la definizione di condizioni di maggior favore in termini di costo per il cliente finale (rispetto ai 40 € fissati dall'Autorità) e di criteri di priorità che rendano sostenibili per i distributori di gas le nuove regole introdotte.

Stante la rilevanza del tema ai fini della tutela dei consumatori, in esito alla consultazione, l'Autorità ha emanato la delibera 29 aprile 2008, n. 51 (ARG/gas), con la quale:

- ha stabilito che il distributore è tenuto a sostituire gratuitamente il gruppo di misura nel caso in cui l'apparato risulti non misurare correttamente il consumo, in base alla normativa tecnica vigente;
- ha introdotto un livello generale inerente il tempo di sostituzione del gruppo di misura, prevedendo che il 90% degli apparati debba essere sostituito entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica;
- ha confermato le condizioni di maggior favore in termini di costo per il cliente finale domestico, proposte in consultazione, prevedendo che lo stesso paghi 5 € se la verifica conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili, in ragione della vetustà del gruppo di misura e purché non sia già stato verificato negli ultimi cinque anni solari;
- ha fissato un tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica, con il riconoscimento di un indennizzo automatico per il cliente finale in caso di non rispetto dello stesso per cause riconducibili al distributore, fatti salvi i casi nei quali il numero delle richieste di verifica ecceda nel semestre la soglia dell'1 per mille rispetto al numero totale dei gruppi di misura gestiti dal distributore;
- ha stabilito l'obbligo per il distributore di effettuare la ricostruzione dei consumi, con le modalità e nei tempi definiti dagli artt. 9, 10 e 11 della delibera 28 dicembre 1999, n. 200, in caso di esito negativo della verifica.

La revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di gas è stata invece fatta confluire in un unico e suc-

cessivo iter di consultazione per entrambi i settori, gas ed elettrico, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti finali. Al termine del processo di consultazione, l'Autorità intende approvare il *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e del gas* che incorporerà la disciplina in tema di qualità dei *call center* dei venditori di energia già emanata con la delibera 19 giugno 2007, n. 139.

Standard di comunicazione tra gli operatori del settore del gas

Con la delibera 19 dicembre 2005, n. 279, l'Autorità ha avviato un procedimento, ai fini della formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere c), g) ed h), della legge n. 481/95. Il procedimento, che per la sua rilevanza è stato inserito nella sperimentazione dell'AIR ai sensi della delibera n. 203/05, riguarda lo scambio di informazioni sia per l'effettuazione delle prestazioni previste dal *Testo integrato della qualità dei servizi gas* sia per le richieste per la sostituzione del venditore nella fornitura di gas al cliente finale. Tale procedimento è stato, peraltro, inserito nella sperimentazione triennale della metodologia dell'AIR ai sensi della delibera n. 203/05.

A seguito di un'ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha approvato la disciplina in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale (delibera 18 dicembre 2006, n. 294) e ha istituito un Gruppo di lavoro con le associazioni dei distributori e dei venditori di gas, nonché dei grossisti di energia, (avviato e disciplinato con la determinazione 17 gennaio 2007, n. 2 del Direttore Generale dell'Autorità) finalizzato al completamento della regolazione, anche con riferimento a standard evolutivi da utilizzare a regime, in coordinamento con le attività del Gruppo di lavoro sull'aggiornamento del Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale (delibera n. 108/06).

Con la delibera n. 294/06, l'Autorità ha individuato in materia di standard di comunicazione tra distributore, utente del servizio di distribuzione e venditore (quando diverso dall'utente):

- una soluzione base, minima e obbligatoria, contraddistinta dall'uso della posta elettronica certificata (PEC), con l'impiego per i file allegati, fino al 31 dicembre 2007 (termine

successivamente prorogato al 30 settembre 2008 con la delibera 11 dicembre 2007, n. 313), del formato excel o equivalente (intendendo per "equivalente" un prodotto software a codice sorgente aperto) per l'invio di dati numerici e pdf per quello di testi;

- a partire dall'1 ottobre 2008, l'obbligo per il distributore di rendere disponibili soluzioni più evolute del tipo *Application-to-Application* (AtoA) e/o applicazioni Internet e, per coloro che avessero già a disposizione tali soluzioni, la possibilità di utilizzarle, in alternativa alla PEC, dall'1 gennaio 2007 (data di entrata in vigore del provvedimento) nel rispetto dei criteri di imparzialità e non discriminazione.

In esito alle attività del Gruppo di lavoro, che si sono protratte fino a febbraio 2008 tenuto conto della complessità della materia, l'Autorità ha pubblicato in data 14 aprile 2008 il terzo Documento per la consultazione (Atto n. 9), recante proposte utili alla standardizzazione delle regole di processo, semantica e sintassi per le prestazioni commerciali maggiormente richieste, disciplinate dal *Testo integrato della qualità dei servizi gas*, nonché relative all'applicazione di soluzioni tecnologicamente evolute, anche per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale.

Qualità del gas e qualità del servizio di trasporto del gas

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità del servizio di trasporto del gas naturale, avviato con la delibera 23 gennaio 2006, n. 15, l'Autorità ha pubblicato in data 19 dicembre 2006 il primo Documento per la consultazione (Atto n. 35), nel quale ha:

- individuato nella sicurezza, nella continuità e nella qualità commerciale gli aspetti generali di qualità del servizio di trasporto di gas naturale;
- descritto le prassi operative di Snam Rete Gas e di Società Gasdotti Italia;
- fornito la sintesi di una ricognizione della regolazione in materia in ambito internazionale;
- formulato proposte preliminari di regolazione in tema di sicurezza, continuità e qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale, prevedendo tra l'altro la possi-

bilità di introdurre nuovi indicatori di qualità, ispirati a criteri di semplicità, controllabilità ed efficacia, e la definizione, per alcuni di essi, di standard generali o di standard specifici con indennizzo automatico in caso di mancato raggiungimento dei livelli garantiti;

- approfondito anche alcuni temi connessi con la misura della qualità del gas naturale, formulando proposte di modifiche e integrazioni alla delibera 6 settembre 2005, n. 185, i cui esiti hanno portato all'emanazione della delibera 28 marzo 2007, n. 75.

In considerazione delle osservazioni pervenute in risposta al Documento per la consultazione n. 35/06 e di quanto già definito in precedenti provvedimenti, l'Autorità ha emanato in data 14 novembre 2007 il secondo Documento per la consultazione (Atto n. 44), nel quale ha proposto, tra l'altro, di introdurre:

- l'indicatore "percentuale di rete sulla quale sono state effettuate ispezioni interne con pig¹ rispetto al totale della rete sulla quale è tecnicamente possibile utilizzare tale metodologia" e i relativi obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità con cadenza annuale;
- l'obbligo di servizio di sottoporre a sorveglianza, a piedi o con altri mezzi, con cadenza almeno semestrale i tratti di rete appartenenti ai gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio e con cadenza almeno annuale il resto della rete;
- un indicatore relativo al tempo di messa in sicurezza, definito come il tempo intercorrente tra la segnalazione di una emergenza di servizio e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento del sistema (inclusa la ripresa della riconsegna del gas) nonché specifiche disposizioni relative ai conseguenti obblighi di registrazione e comunicazione;
- obblighi di registrazione e di comunicazione annuale all'Autorità dei dati e delle informazioni relativi alla protezione catodica delle reti di trasporto;
- un unico standard generale per le offerte di allacciamento;
- tempi massimi di risposta per alcune delle prestazioni più frequentemente richieste dagli utenti del servizio, insieme a uno standard generale inerente la percentuale minima di

risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni (90% entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi) nonché obblighi di registrazione e di comunicazione annuale.

L'Autorità ha quindi emanato, in tema di qualità del gas, la delibera n. 75/07 con la quale ha stabilito, tra l'altro, l'adozione di una versione unica della metodologia di individuazione e modifica delle Aree omogenee di prelievo (AOP) per tutte le imprese di trasporto, a partire dall'1 ottobre 2007, con pubblicazione sul sito Internet delle stesse.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas: gli accertamenti documentali degli impianti di utenza

Con la delibera 18 marzo 2004, n. 40, entrata in vigore dall'1 ottobre 2004, l'Autorità ha emanato il Regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas. Il Regolamento prevede che il distributore di gas, prima di attivare la fornitura, accerti che l'impianto del cliente sia dotato della documentazione prevista dalla legislazione vigente in tema di sicurezza, con particolare riferimento alla legge 5 marzo 1990, n. 46. La documentazione certifica la corretta realizzazione dell'impianto di utilizzo del gas da parte dell'installatore abilitato e il suo accertamento è finalizzato a garantire la sicurezza dell'impianto stesso e a consentire l'individuazione dell'installatore che ha realizzato l'impianto. Il Regolamento ha l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza dell'utilizzo degli impianti di utenza e la riduzione degli incidenti riconducibili all'uso di tutti i tipi di gas distribuiti a mezzo di reti (prevalentemente metano, ma anche GPL).

L'Autorità, con la delibera 27 aprile 2006, n. 87, ha introdotto alcune semplificazioni al Regolamento, senza snaturarne i principi e l'impostazione originaria ed ha rafforzato l'informazione ai clienti finali mediante la previsione di un nuovo allegato informativo da consegnare all'atto della richiesta di attivazione della fornitura. La nuova procedura introdotta dalla delibera n. 87/06 è entrata in vigore a regime dall'1 aprile 2007.

La delibera n. 40/04 ha prodotto significativi effetti positivi: nel periodo 1 ottobre 2004 – 30 settembre 2007, i distributori

¹ Dispositivo utilizzato per verificare l'integrità delle condotte che percorrono l'interno delle tubazioni spinto dalla differenza di pressione che si crea a monte e a valle del suo passaggio. Tale tipologia di strumentazione consente al trasportatore di raccogliere informazioni dettagliate relative allo "stato di salute" del metanodotto ispezionato.

di gas hanno effettuato oltre 900.000 accertamenti per la sicurezza relativi a nuovi impianti. Il 95,6% di essi (oltre 865.000) ha avuto esito positivo a seguito del riscontro della adeguatezza di tutta la documentazione richiesta dalla legge n. 46 del 1990.

Il regolamento dell'Autorità ha inoltre favorito la conoscenza della legislazione vigente in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas e ha dato un nuovo impulso a corsi di aggiornamento sia degli installatori sia del personale tecnico incaricato degli accertamenti.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas: l'assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

L'Autorità, con la delibera 12 dicembre 2003, n. 152, ha introdotto, a partire dall'1 ottobre 2004 e fino al 30 settembre 2007, l'assicurazione minima obbligatoria per infortuni e incendi connessi con l'utilizzo del gas, vigente fino a quel momento su base volontaria e solo per il gas naturale. Il provvedimento dell'Autorità ha definito i contenuti delle coperture assicurative e le ha estese anche ai clienti che utilizzano gas diverso dal metano, come il GPL, purché distribuito a mezzo di rete. L'assicurazione copre i rischi per infortuni, incendio e responsabilità civile connessi con l'uso del gas ed è stipulata dal CIG tramite gara a evidenza pubblica con un costo in bol-

letta per i consumatori non superiore ai 0,40 € all'anno per cliente finale. Nel nuovo contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori possono comunque offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

Con delibera 20 marzo 2007, n. 62, l'Autorità, sulla base degli esiti positivi del primo triennio di attuazione della delibera n. 152/03, ha confermato l'assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas, prolungandola fino al 30 settembre 2010; pertanto il CIG ha provveduto ad aggiudicare, tramite gara pubblica, il contratto per il triennio termico 2007-2010. Il rinnovo è avvenuto con un consistente ribasso (circa il 25%) del premio per utenza precedentemente in vigore. Prendendo come riferimento le 18,8 milioni di utenze interessate, si è quindi ottenuto un risparmio di circa 1,5 milioni di euro all'anno per il triennio termico 2007-2010, mantenendo inalterate le tutele per i consumatori.

L'analisi dei dati trasmessi da parte del CIG all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla delibera n. 152/03 ha evidenziato la gravità degli effetti sociali ed economici derivanti dagli incidenti da gas e si può presumere, che, in assenza dell'intervento regolatorio dell'Autorità, la quasi totalità degli effetti economici dei sinistri denunciati non avrebbe trovato alcuna copertura assicurativa.

4.

Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali

Tutela dei consumatori

Nel corso del 2007 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha posto in essere una incisiva attività per la tutela dei consumatori nel mercato elettrico e del gas. In particolare, relativamente al mercato elettrico, l'Autorità ha adottato efficaci strumenti di tutela della clientela finale sia nella fase precedente sia in quella successiva alla completa liberalizzazione del settore, avvenuta il 1° luglio 2007.

Come illustrato nella precedente *Relazione Annuale* già nella prima metà del 2007 erano state avviate le attività preparatorie alla completa apertura dei mercati: il 1° gennaio 2007 era entrato in vigore il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali (delibera 30 maggio 2006, n. 105) ed era stata approvata (delibera 9 maggio 2007, n. 110) la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lettera c), della delibera n. 105/06. Sempre nel corso del 2007, è entrata in vigore la direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione relativi al mercato elettrico, adottata con delibera 16 luglio 2006, n. 152.

Inoltre, in data 18 giugno 2007 è entrato in vigore il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha dettato misure immediate, con decorrenza 1° luglio 2007 per l'attuazione delle disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei

mercati dell'energia in vista dell'apertura del mercato anche ai clienti domestici (in attesa del completo recepimento della Direttiva 26 giugno 2006, n. 54, del Parlamento europeo e del Consiglio ancora da implementare nell'ordinamento nazionale) e riconosciuto ai clienti finali domestici il diritto di recedere dal preesistente contratto di fornitura del mercato vincolato e di scegliere un fornitore diverso dalla impresa distributrice operante nel proprio ambito territoriale.

Contemporaneamente è stato istituito un regime di maggior tutela per i clienti finali domestici e per le piccole imprese (ovvero i clienti non domestici connessi in bassa tensione con non più di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) non serviti sul mercato libero, come servizio specifico di vendita alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità, la cui erogazione è garantita dalle imprese distributrici, anche attraverso apposite società di vendita (quest'ultime da costituire obbligatoriamente per le imprese distributrici le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali).

Per i clienti diversi da quelli aventi diritto al servizio di maggior tutela e privi di venditore sul mercato libero, il suddetto decreto ha previsto un regime di salvaguardia a condizioni e prezzi stabiliti dall'esercente e pubblicate e offerte in modo trasparente e non discriminatorio.

In materia di diritto di recesso, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità è intervenuta adottando la delibera 25 giugno 2007, n. 144, contenente la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

In risposta ad alcune criticità emerse nella prima fase di apertura del mercato elettrico alla clientela domestica, determinate anche dalla pluralità dei nuovi soggetti operanti nel settore, con delibera 26 ottobre 2007, n. 272, sono state adottate ulteriori misure di tutela che hanno riguardato in particolare controlli sulla correttezza dei comportamenti delle imprese nel soddisfare le richieste di adesione alle nuove offerte biorarie stabilite dall'Autorità, e regole più dettagliate affinché gli operatori svolgano il servizio per la maggior tutela previsto dall'Autorità in modo chiaramente distinguibile dalla commercializzazione delle offerte dei venditori sul mercato libero.

Con delibera 18 marzo 2008, n. 34 (ARG/com), sono state apportate modifiche e integrazioni alla scheda dei corrispettivi di all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A della delibera 22 luglio 2004, n. 126, nonché avviato un procedimento per la revisione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di gas naturale e di energia elettrica.

Ha riguardato entrambi i settori elettrico e gas la *Ricognizione delle esigenze e delle problematiche relative alla*

confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas, avviata con documento del 3 agosto 2007.

Inoltre, significativa nella seconda metà del 2007 è stata l'attività volta all'informazione dei consumatori delle opportunità della liberalizzazione. Con delibera 22 giugno 2007, n. 140, l'Autorità ha istituito presso l'Acquirente Unico Spa un *call center* che ha fornito dal 1° luglio 2007 informazioni ai consumatori sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e il cui servizio, visti i risultati positivi conseguiti, è stato esteso anche al settore del gas a partire dall'ottobre 2007.

Comune ai due settori è anche il progetto triennale avviato con la Cassa conguaglio per il settore elettrico (CSSE) per la gestione dei reclami, istanze e segnalazioni (*Avvalimento della Cassa conguaglio per il settore elettrico per lo svolgimento di attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali ai sensi dell'art. 2 comma 12, lettera m), della legge 14 novembre 1995, n. 481, avviato con delibera dell'Autorità 22 giugno 2007, n. 141).*

Relativamente agli ultimi due interventi menzionati, nell'ottica di un impiego sempre più efficiente delle risorse e ispirandosi a criteri di economicità, l'Autorità si è posta l'obiettivo e ha avviato un progetto per riunire in un'unica struttura denominata *Sportello per il consumatore* l'attività del *call center* dell'Acquirente Unico e la gestione dei reclami tramite CCSE.

Tutela dei consumatori in un contesto liberalizzato

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità

Si ricorda che con delibera n. 152/06 sono state modificate e innovate le regole di trasparenza dei documenti di fattura-

zione e con delibere n. 30 novembre 2006, n. 267, e 30 marzo 2007, n. 83, l'Autorità aveva stabilito che la direttiva sulla trasparenza, relativamente ai clienti finali che al momento della emanazione della delibera n. 152/06 erano clienti del

mercato vincolato, entrasse in vigore dal 1° aprile 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di sintesi, dal 1° giugno 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di dettaglio e il 1° luglio 2007 per i clienti del mercato libero, e comunque non prima che fossero definiti gli obblighi in tema di flussi informativi tra distributori e venditori, tramite adozione di apposito provvedimento, tali da consentire ai venditori il corretto adempimento di quanto previsto dalla direttiva stessa.

Peraltro, dal 1° luglio 2007, a seguito dell'entrata in vigore della delibera 29 giugno 2007, n. 156 (vedi il Capitolo 2 di questo Volume), la delibera n. 152/06 si applica nei confronti dei clienti finali rientranti nel servizio di maggior tutela e dei clienti finali rientranti nel servizio di salvaguardia alimentati in bassa tensione. Inoltre, la delibera n. 156/07 ha altresì previsto che, ai fini dell'attuazione della delibera n. 152/06 nei confronti dei clienti domestici del mercato libero, i 60 giorni di cui alla delibera n. 267/06 decorrono dal 31 agosto 2007. Al momento, quindi, la delibera n. 152/06 non è ancora entrata in vigore nei confronti dei clienti finali non domestici connessi in bassa tensione serviti nel mercato libero.

Dalla seconda metà del 2007 l'Autorità ha avviato un controllo sulla documentazione inviata dagli esercenti in ottemperanza alla delibera n. 83/07, in ordine all'avvenuto adeguamento dei documenti di fatturazione alla prescrizione della delibera n. 152/06, anche ai fini dell'eventuale adozione dei provvedimenti di propria competenza. Occorre altresì evidenziare che con delibere 3 agosto 2007, n. 210, e 27 dicembre 2007, n. 342, l'Autorità ha intimato rispettivamente 51 e 6 esercenti a inviare la documentazione richiesta dalla delibera n. 83/07.

Servizio di maggior tutela e di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero

L'art. 1, comma 2, della legge n. 125/07, prevede che l'erogazione del servizio per i clienti finali domestici e le piccole imprese non riforniti di energia elettrica sul mercato libero, sia garantita dall'impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita, e che le imprese di distribuzione – le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali e che svolgano alla data del 30 giugno 2007 l'attività di vendita di energia elettrica in forma integrata – sono tenute a costituire una o più apposite società per azioni a cui

trasferiscono i beni e i rapporti, le attività e le passività relativi all'attività di vendita.

Il nuovo assetto della vendita dell'energia elettrica con la pluralità soggetti in esso operanti, se da un lato consente la promozione della concorrenza in condizioni di parità e la varietà delle offerte ai clienti, dall'altro ha richiesto e richiede costantemente la vigile attenzione da parte del Regolatore per prevenire comportamenti distorsivi e adottare misure di rimedio laddove necessario.

E infatti, sono pervenute agli Uffici dell'Autorità numerose segnalazioni di Associazioni di consumatori e di singoli consumatori che hanno lamentato:

- di aver contattato il *call center* di alcuni distributori e società di vendita di energia elettrica esercenti il servizio di maggior tutela per richiedere l'applicazione dei prezzi biorari fissati dall'Autorità (per i clienti in maggior tutela), venendo loro risposto di non essere in grado di soddisfare tale richiesta;
- di aver ricevuto offerte con tariffe biorarie da venditori del mercato libero prima di ricevere (quali clienti titolari di opzione bioraria prima del luglio 2007) la comunicazione, da parte dell'impresa distributrice della tariffa bioraria stabilita dall'Autorità e di essere stati indotti a ritenere, erroneamente, che l'offerta bioraria ricevuta fosse per il servizio di maggior tutela (per ciò sottoscrivendo il relativo contratto o proposta contrattuale con il venditore del mercato libero).

A seguito delle suddette segnalazioni, l'Autorità è immediatamente intervenuta con la delibera n. 272/07 stabilendo in particolare che:

- qualora un unico soggetto svolga in forma integrata i servizi di maggior tutela e di vendita ai clienti del mercato libero, sia necessario che i punti di contatto con la clientela (*call center*, sportelli fisici dedicati, siti) consentano di separare le funzioni dedicate al servizio di maggior tutela da quelle riservate al mercato libero in modo tale che siano immediatamente identificabili dal cliente;
- qualora nei contratti, nei documenti di fatturazione, nella comunicazione e nella corrispondenza con i clienti finali, sia del mercato libero, sia del servizio di maggior tutela,

venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell'attività, occorra riportare, nella immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento o la informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero.

Al fine di promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia del consumatore e consentire scelte consapevoli, è stato altresì avviato un monitoraggio delle risposte fornite dai punti di contatto con la clientela, con particolare riferimento ai *call center* degli esercenti la maggior tutela, alle richieste di chiarimenti e informazioni dei clienti sulle condizioni di fornitura o sui prezzi biorari. Sulla base dei risultati acquisiti dai controlli effettuati, con delibera 29 febbraio 2008, n. 11 (VIS), l'Autorità ha intimato alcuni soggetti risultati inadempienti a ottemperare alla prescrizione della delibera n. 272/07.

Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale

Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori nell'ambito della completa liberalizzazione anche del settore elettrico e garantire l'apertura alla concorrenza del mercato della vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, l'Autorità è intervenuta con la delibera 25 giugno 2007, n. 144, stabilendo adeguate tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Dalle nuove regole restano esclusi i contratti per utenze stagionali o ricorrenti, inferiori a dodici mesi. Tale intervento è avvenuto a seguito di un attento bilanciamento degli interessi dei clienti finali e degli esercenti, in considerazione degli esiti della consultazione avviata con Atto n. 20 in data 18 maggio 2007, delle finalità istituzionali di tutela di utenti e consumatori e di promozione della concorrenza, nonché dello stesso quadro normativo vigente (tra cui in particolare il citato decreto legge n. 73/07).

La delibera n. 144/07 ha pertanto ridisegnato la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, dettando un quadro regolatorio unitario per i due settori, anche al fine di agevolare l'efficienza del sistema e la capacità concorrenziale dei vari operatori. Deve essere comunque ricordato che alcune specifiche previsioni in materia di

esercizio del diritto di recesso sono contenute nella delibera n. 156/07, in relazione al recesso da parte del cliente finale servito in regime di salvaguardia (il cui termine di preavviso è pari a un mese) e in relazione alle modalità di inoltro della comunicazione di recesso nel caso di cliente finale che accede al servizio di maggior tutela.

In generale, i clienti che non hanno mai esercitato la propria idoneità possono recedere con un preavviso di un mese. Diversamente, qualora il cliente abbia già esercitato la propria idoneità e intenda cambiare fornitore, i termini di preavviso nei confronti del venditore uscente sono i seguenti:

- non superiore a un mese per i clienti domestici;
- non superiore a tre mesi per le piccole imprese, cioè i clienti non domestici già passati al mercato libero e titolari di contratti per la fornitura di elettricità in bassa tensione o di gas (con consumi fino a 200.000 m³/anno) o di entrambi in forma congiunta;
- non superiore a tre mesi o sei mesi (rispettivamente per contratti annuali o pluriennali) per le altre imprese (clienti non domestici diversi da quelli di cui al punto precedente), ferma restando la possibilità dei contraenti di negoziare anche termini diversi.

Al fine di semplificare al cliente la procedura e per garantire la continuità tecnica e commerciale del servizio, è previsto che il cliente, qualora intenda cambiare fornitore, debba inoltrare il recesso al venditore uscente avvalendosi del venditore entrante. A tale regola fanno però eccezione il caso del cliente che richiede di accedere al servizio di maggior tutela (tale cliente può avvalersi dell'esercente la maggior tutela per l'inoltro della comunicazione di recesso al venditore uscente oppure può inoltrarla a quest'ultimo direttamente), nonché il caso del cliente titolare in modo disgiunto del contratto di fornitura e dei contratti di trasporto e dispacciamento (anche in tale caso il cliente può avvalersi del venditore entrante per l'inoltro della comunicazione di recesso al venditore uscente oppure può inoltrarla a quest'ultimo direttamente).

Inoltre, per evitare il rischio che il cliente finale possa trovarsi sprovvisto dei contratti di dispacciamento e di trasporto e quindi senza fornitura, la disciplina del preavviso del recesso è stata armonizzata con quella relativa alle tempistiche dello *switching*, prevedendo che il termine di preavviso decorra dal

primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'esercente o del cliente finale.

Qualora invece il cliente finale titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura e i contratti a essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio fornitore e il termine di preavviso (comunque non superiore a 30 giorni), decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'esercente.

È stato altresì previsto che il venditore entrante inoltri la comunicazione di recesso al venditore uscente decorsi i 10 giorni per l'esercizio da parte del cliente finale del diritto di ripensamento nei casi previsti dai Codici di condotta commerciale.

Qualora il cliente finale domestico di gas naturale e/o di energia elettrica o il cliente finale non domestico di energia elettrica, connesso in bassa tensione, avente meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, sottoscriva una proposta contrattuale irrevocabile, la stessa sarà considerata vincolante per un tempo massimo di quarantacinque giorni dalla sua sottoscrizione, fatto salvo un termine più breve contenuto nella proposta stessa. Trascorso tale termine senza che l'esercente abbia espressamente accettato la proposta di cui al comma precedente, quest'ultima si deve considerare revocata. Per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'esercente, è previsto un tempo di preavviso non inferiore a sei mesi, salvo diverso accordo delle parti. È comunque previsto che l'esercente possa avvalersi del diritto di recesso solo nei confronti dei clienti serviti sul mercato libero e non anche nei confronti di quelli serviti nel servizio di maggior tutela o di salvaguardia per il settore elettrico e di quelli che non hanno esercitato la propria idoneità nel settore del gas.

Scheda di riepilogo dei corrispettivi

Con delibera n. 110/07 è stata adottata la scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta prevista all'art. 11, comma 1, lettera c), della delibera n. 105/06, che persegue 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, nonché di fornire un ausilio per il confronto delle offerte rice-

vute da diversi esercenti, anche alla luce delle proprie caratteristiche di consumo.

La scheda si applica ai clienti finali idonei del settore elettrico alimentati in bassa tensione, ma è differenziata tra quella prevista per i clienti domestici e quella prevista per i clienti non domestici:

- nel primo caso, ai fini di una maggiore semplificazione, riporta i corrispettivi suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia, senza ulteriori disaggregazioni, deve descrivere in modo chiaro e comprensibile eventuali sconti, bonus o altri vantaggi ed è previsto anche un riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua del cliente (escluse le imposte) per livelli di consumo e di potenza impegnata prestabiliti, dove deve essere indicato il possibile risparmio annuo rispetto all'applicazione di tariffe o di eventuali prezzi di riferimento fissati dall'Autorità e aggiornati trimestralmente;
- nel secondo caso, riporta invece la disaggregazione tra i corrispettivi per l'uso delle reti e quelli per la vendita e contiene anche un elenco dettagliato dei corrispettivi a carico del cliente in seguito alla stipula del contratto, in modo da facilitare l'individuazione di tutti gli oneri che gli verranno addebitati in relazione alla prestazione del servizio.

In entrambe le versioni la scheda permette di ridurre il rischio di comportamenti poco trasparenti nei confronti dei clienti ed evidenziare eventuali altre caratteristiche dell'offerta non strettamente legate al prezzo.

Sempre per favorire la trasparenza, la comprensibilità e la confrontabilità a beneficio del cliente, gli schemi e le denominazioni della scheda per i clienti domestici e non domestici ricalcano volutamente lo schema e le denominazioni degli schemi dei quadri di dettaglio allegati alla delibera n. 152/06.

L'Autorità ha anche stabilito l'obbligo per i distributori di energia elettrica di pubblicare sui propri siti Internet, con modalità uguali per tutti, il dettaglio dei costi connessi all'uso delle reti, per una sempre migliore trasparenza di mercato e offerte.

Sono pervenute all'Autorità alcune schede relative a offerte per i clienti finali domestici predisposte da alcuni esercenti l'attività di vendita di energia elettrica, in cui, nel medesimo riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua, vengono riportate ulteriori colonne relative alla spesa calcolata, per la medesima

tipologia di offerta, sia nell'ipotesi di prezzo biorario sia nell'ipotesi di prezzo monorario. Inoltre, molti clienti hanno segnalato la mancata esplicita indicazione, nelle schede di confronto e nei contratti, della percentuale dei consumi che deve essere spostata nella fascia F23 o a prezzo più vantaggioso per ottenere una spesa inferiore rispetto a un'offerta monoraria.

È altresì pervenuta documentazione relativa a diverse offerte per la vendita di gas naturale, in cui il corrispettivo applicabile ai prelievi di gas, esclusi i corrispettivi relativi al servizio di distribuzione, è stato espresso in euro per metro cubo o in centesimi di euro per metro cubo, facendo riferimento a un valore convenzionale del potere calorifico superiore del gas fornito non sempre omogeneo.

Quanto sopra ha generato per i clienti maggiori difficoltà di lettura della scheda, di valutazione della convenienza dell'offerta bioraria e di confronto tra offerte diverse. Per superare tali criticità, con delibera ARG/com 34/08 è stato modificato il riquadro *Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte* con la previsione che esso riporti:

- nella colonna C del riquadro *Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte*, la stima della minore spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (-), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità, o la stima della maggior spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità;
- nella colonna D del detto riquadro, la variazione percentuale della spesa annua, preceduta dal segno algebrico (-) nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità o la stima della maggior spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità.

Inoltre, è stato previsto che ciascun riquadro riferito a una specifica tipologia contrattuale debba contenere il confronto fra le

condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità e una sola offerta contrattuale e che, se il cliente può scegliere tra un prezzo monorario o multiorario, debba essere predisposto un riquadro o scheda di riepilogo per ciascuna tipologia di prezzo offerto. Infine è stato stabilito che, nel caso di offerte riferite ai clienti domestici che prevedano corrispettivi differenziati per fasce orarie, la scheda di confronto riporti, in calce al riquadro e con caratteri analoghi a quelli utilizzati nel riquadro stesso, la percentuale dei consumi per fascia oraria che garantisce l'indifferenza della spesa rispetto a un'analogha offerta monoraria.

Per quanto riguarda il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas, è stato stabilito che i corrispettivi dovuti in proporzione al consumo di gas debbano essere indicati in euro per metro cubo utilizzando, qualora sia previsto l'adeguamento su base territoriale del corrispettivo medesimo al contenuto energetico del gas fornito, un valore del Potere calorifico superiore del gas pari a 38,52 MJ/m³ e un coefficiente M di adeguamento alla quota altimetrica e alla zona climatica uguale a 1.

Infine, è stato stabilito di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti di modifica e integrazione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di gas e di energia elettrica, nonché per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabilità già individuati per il settore elettrico.

Strumenti di confrontabilità dei prezzi per il servizio elettrico e del gas

La rilevanza del tema connesso alla confrontabilità delle offerte nel mercato della vendita al dettaglio, sia del gas sia dell'energia elettrica, è stata accentuata dalla totale liberalizzazione dei due mercati, avvenuta, in momenti diversi, in adempimento delle Direttive 2003/54/CE e 26 giugno 2003, n. 55, del Parlamento europeo e del Consiglio. Il nuovo contesto pone la necessità di implementare misure che possano favorire la fiducia nel mercato da parte dei clienti finali e la possibilità di migliori scelte, in situazione di trasparenza e di piena informazione. L'esigenza di agire con una ricognizione delle problematiche e delle esigenze in materia di confrontabilità delle offerte era già emersa, come si è dato conto nella *Relazione Annuale* dello scorso anno, sia dagli esiti dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali, sia dalle riunioni dell'apposito Gruppo di lavoro, costituito

da personale dell'Autorità e da rappresentanti delle imprese di vendita di energia elettrica e delle loro associazioni e da rappresentanti delle associazioni rappresentative dei clienti finali. L'Autorità aveva pertanto diffuso il Documento per la consultazione (7 febbraio 2007, Atto 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 A alla delibera 30 maggio 2006, n. 105)*, per l'acquisizione delle osservazioni da parte dei soggetti interessati. A valle di tali lavori preparatori con la delibera n. 110/07 è stata infine approvata la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lett. c), del Codice di condotta commerciale e le relative istruzioni per la compilazione. Con delibera ARG/com 34/08 l'Autorità ha poi introdotto modifiche e integrazioni all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A della delibera n. 126/04. Inoltre, ha contestualmente avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti di modifica e integrazione al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas di cui alla delibera n. 126/04, al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica di cui alla delibera n. 105/06 e per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabili già individuati per il settore elettrico, all'uopo ampliando i compiti del Gruppo di lavoro istituito con la determina 26 settembre 2006, n. 26.

Con il Documento di ricognizione 3 agosto 2007 è stata poi avviata un'ulteriore raccolta delle esigenze e delle problematiche relative alla confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas. Il documento esponeva gli esiti di una ricerca circa gli strumenti di confronto delle offerte in quel momento disponibili in alcuni paesi dell'Unione europea e mirava ad acquisire elementi informativi utili per l'eventuale implementazione di tali strumenti in Italia. La ricognizione condotta sia tramite i siti web e i contatti con gli Uffici di alcuni Regolatori europei, sia tramite la partecipazione a gruppi di lavoro, *workshop* e seminari in ambito europeo, ha evidenziato che in alcuni paesi dell'Unione europea i clienti finali hanno a loro disposizione sistemi di comparazione delle offerte di energia elettrica e gas, basati su motori di calcolo della spesa annua e/o del risparmio annuo.

Il funzionamento di tali motori di calcolo prevede, di norma, che il cliente finale acceda tramite un sito Internet e inserisca alcuni dati: principalmente il codice postale (che individua l'ubica-

zione della fornitura) e il consumo annuo di gas o di energia elettrica. Sulla base dei dati inseriti, i motori di calcolo generano una lista di offerte dei diversi venditori inoltre il cliente, tramite link o finestre, può accedere a una serie di informazioni che, con diverso grado di approfondimento, riguardano:

- l'offerta; viene solitamente indicata la spesa complessiva prevista per un anno; in molti casi è possibile visualizzare il dettaglio dei costi e vengono specificate le modalità di indicizzazione del prezzo;
- il venditore; vengono riportate la ragione sociale del venditore, le modalità di contatto e talvolta è consentito al cliente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto;
- il contratto; vengono indicate la durata del vincolo, il pre-avviso richiesto per il recesso, le modalità di pagamento.

Il soggetto che gestisce il servizio di comparazione può essere il Regolatore stesso (i venditori hanno il ruolo di comunicare i dati necessari al suo funzionamento), il Regolatore e soggetti privati, oppure soggetti terzi (quali associazioni dei consumatori, associazioni delle imprese di distribuzione o la stessa impresa di distribuzione). I paesi nei quali tali sistemi sono disponibili presentano diversi gradi di evoluzione della liberalizzazione, sia dal punto di vista del momento in cui è avvenuta l'apertura del mercato, sia dal punto di vista del grado di concorrenza raggiunto. Si pensi, per esempio, al contesto del Regno Unito, in cui la liberalizzazione è ormai in fase avanzata e, di contro, a un paese come il Belgio (Regione di Bruxelles), dove la liberalizzazione è partita recentemente (1° gennaio 2007). Sono stati altresì descritti i servizi di comparazione delle offerte attivati in diversi paesi dell'Unione europea. Le informazioni sono tratte, in parte, dal documento dell'*Energy Regulators Group for Electricity and Gas (ERGEG) Customer Information Handbook – A Review of Good Practices* del 6 dicembre 2006 e in parte sono state fornite dagli stessi Regolatori.

Successivamente alla ricognizione, l'Autorità ha ottenuto a titolo gratuito il software del motore di calcolo denominato *Tarifkalkulator* (implementato dal Regolatore austriaco E-Control) e si è attivata per adattarlo al sistema informatico italiano, avvalendosi anche dell'ausilio del Politecnico di Milano. Alla ricognizione hanno fatto seguito incontri tecnici per l'approfondimento degli aspetti da essa trattati. Le osservazioni pervenute dai soggetti interessati (pubblicate in forma sin-