

tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

L'Allegato A alla delibera n. 144/07 ha infatti ridisegnato in un unico provvedimento normativo 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. Per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti finali sono previsti tempi di preavviso differenti a seconda che il recesso sia esercitato per uscire dal mercato ex vincolato (oggi sostituito per il settore elettrico dal servizio di maggior tutela e dal servizio di salvaguardia) o per sciogliere un contratto già concluso nel libero mercato.

Al fine di semplificare, a beneficio del cliente finale, la procedura di recesso e per garantire la continuità tecnica e commerciale del servizio, era stato previsto che il cliente, qualora avesse inteso cambiare fornitore, avrebbe dovuto inoltrare il recesso al venditore uscente avvalendosi del venditore entrante ai sensi dell'art. 5, comma 5.2, dell'Allegato A alla ricordata delibera n. 144/07, a eccezione dei casi previsti dall'art. 5, comma 5.4, dello stesso Allegato A. Nel corso del 2008, l'Autorità è comunque intervenuta con un provvedimento modificativo con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di clienti finali e di fornitori, prevedendo, con delibera ARG/com 79/08, l'adozione di alcune modifiche e integrazioni al suddetto Allegato A. In particolare, diversi esercenti e clienti avevano segnalato che l'ottemperanza alla sopracitata previsione di cui all'art. 5, comma 5.2, relativa alla trasmissione del recesso da parte del nuovo fornitore al precedente fornitore, potesse risultare ostativa della concorrenza nel caso in cui il cliente finale non domestico avesse deciso di sciogliere il contratto di fornitura con il proprio fornitore, per cambio esercente, senza avere ancora stipulato un contratto con un nuovo fornitore: ciò in considerazione della difficoltà pratica di stipulare con largo anticipo, rispetto all'attivazione della nuova fornitura e per le tempistiche di preavviso applicabili allo scioglimento del contratto in essere, il contratto di fornitura con un nuovo esercente. Tale ragione ha condotto l'Autorità ad adottare alcune modifiche, prevedendo in particolare di integrare la previsione di cui all'art. 5, in materia di trasmissione della comunicazione di recesso da parte dell'esercente, con il riconoscimento della facoltà per i clienti finali non domestici di inoltrare direttamente il recesso al proprio fornitore (con l'onere, in tal caso, di

specificare che il recesso stesso viene esercitato per cambio esercente) in alternativa alla possibilità di inoltrarlo attraverso il nuovo venditore.

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e avvio di procedimento per la revisione dei Codici di condotta commerciale

Nel corso del 2007 e del 2008 sono pervenute all'Autorità alcune schede di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici predisposte da alcuni esercenti l'attività di vendita di energia elettrica, relativamente a offerte di mercato libero rivolte a clienti finali domestici in cui, nel medesimo riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua, venivano 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. La presenza, nel riquadro "Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte", di più colonne riferite a offerte diverse, o a strutture di prezzo differenziate, se pure riconducibili alle stesse tipologie contrattuali, è stata ritenuta tale da rendere più difficoltosa la lettura della scheda. Inoltre, molti clienti hanno segnalato che 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, rende difficile valutare la convenienza di un'offerta bioraria.

È altresì pervenuta agli Uffici dell'Autorità la documentazione relativa a diverse offerte per la vendita di gas naturale: in tali offerte il corrispettivo applicabile ai prelievi di gas, esclusi i corrispettivi relativi al servizio di distribuzione, era 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. Ciò ha comportato maggiori difficoltà, per il cliente finale, nel confronto tra le diverse offerte.

Sulla base di quanto sopra, l'Autorità ha adottato la delibera ARG/com 34/08 al fine di adeguare la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'Allegato A alla delibera n. 110/07. In particolare, sono state introdotte 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. È stato contestual-

mente 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 confrontabilità già individuati per il settore elettrico, all'uopo ampliando i compiti del Gruppo di lavoro istituito con determinazione del Direttore Generale 29 giugno 2006, n. 26. In virtù di tali interventi, è stato perseguito l'obiettivo di superare le criticità riscontrate e segnalate dai clienti finali e dalle loro associazioni circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas e l'evoluzione del mercato della vendita al dettaglio negli stessi settori.

Con riferimento alla scheda di riepilogo dei corrispettivi, è stato modificato il riquadro "Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte" con la previsione che esso riporti:

- nella colonna C, 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, 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 quindi, nel caso in cui, ade-

rendo a un'offerta il cliente possa scegliere tra un prezzo monorario o multiorario, ferme restando tutte le altre condizioni dell'offerta, debbano essere predisposti due diversi riquadri o schede di riepilogo, uno 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'analoga offerta monoraria.

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi
di elettricità e gas

Con delibera 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la formazione di provvedimenti aventi a oggetto l'integrazione e l'armonizzazione delle previsioni in tema di modalità di redazione dei documenti di fatturazione previste dalla delibera n. 152/06 e dalla delibera 14 aprile 1999, n. 42/99. L'obiettivo perseguito consiste nella integrazione e armonizzazione delle direttive dell'Autorità in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana; ciò in considerazione della sempre maggiore diffusione delle offerte *dual fuel* – circostanza che rende necessario armonizzare la struttura e i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, onde garantire medesimi livelli di trasparenza e di leggibilità degli stessi – e stante la rilevanza di una chiara e completa informazione ai clienti finali mediante i documenti di fatturazione, quale principale strumento per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il proprio venditore, e per confrontarle con le offerte proposte dai nuovi venditori, così da poter tra l'altro valutare la miglior convenienza tra i prezzi praticati e quelli proposti.

In particolare, con la ricordata delibera ARG/com 148/08 è stato previsto che anche gli interventi in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione siano sottoposti ad Analisi di impatto della regolazione (AIR), stante la rilevanza di tali interventi per la tutela dei consumatori. Nello specifico, la metodologia AIR ha l'obiettivo di tendere al miglioramento della qualità del processo regolatorio, già ispirato a criteri di

semplificazione ed efficacia, al fine di rendere trasparente il processo decisionale che conduce alla scelta di una determinata opzione di intervento, nel confronto tra una pluralità di alternative, anche attraverso la valutazione dei principali effetti delle regole sui loro destinatari. A tal fine, infatti, è previsto il ricorso a specifici *focus group* di consumatori, in virtù dei quali permettere e facilitare l'emersione e la considerazione delle preferenze e delle esigenze dei consumatori stessi in tema di trasparenza delle informazioni che ricevono dai documenti di fatturazione e nelle fasi di contatto con il personale commerciale, preventive alla sottoscrizione di un contratto di fornitura. È inoltre previsto il ricorso a dettagliati documenti per la consultazione in ordine all'acquisizione di tutti gli elementi informativi e valutativi provenienti dai soggetti potenzialmente coinvolti.

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

Con il documento per la ricognizione del 3 agosto 2007 è stata avviata l'esplorazione 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.

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 è emersa tra l'altro, per quanto riguarda il settore gas, dagli esiti dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali, avviata con delibera 28 ottobre 2005, n. 225/05, e, per quanto riguarda il settore elettrico, nel corso delle riunioni del Gruppo di lavoro (istituito con delibera n. 105/06) aventi a oggetto la confrontabilità delle offerte.

La ricognizione condotta sia tramite i siti web e i contatti con 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 fina-

li 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.

I servizi sono stati attivati, quasi in tutti i casi, nella fase iniziale della liberalizzazione e si rivolgono di norma ai clienti domestici; solo in alcuni casi sono rivolti anche ai clienti non domestici con consumi inferiori a una certa soglia, in quanto si ritiene che per i clienti con consumi più elevati sia preferibile richiedere offerte personalizzate direttamente al fornitore.

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'ubicazione della fornitura) e il consumo annuo di gas o di energia elettrica. Talvolta è richiesto l'inserimento di dati ulteriori, che consentono un'elaborazione più completa, come per esempio la tipologia di contratto (a prezzo fisso o variabile) o la modalità di pagamento preferita o la ripartizione del consumo nel corso delle ventiquattro ore o nel corso dell'anno.

Sulla base dei dati inseriti, i motori di calcolo generano una lista di offerte dei diversi venditori; 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 e le modalità di contatto; in molti casi a ogni venditore è associato il mix produttivo del suo approvvigionamento e alcuni servizi di comparazione consentono al cliente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto;
- il contratto: vengono indicate la durata del vincolo, il preavviso richiesto per il recesso, le modalità di pagamento.

Dal punto di vista del soggetto che gestisce il servizio di comparazione si delineano chiaramente tre modelli:

- un modello in cui il soggetto che gestisce il servizio è il Regolatore e i venditori sono tenuti, in base alla normativa o in virtù di una volontaria cooperazione, a comunicare i dati necessari al suo funzionamento;

- un modello in cui coesistono il servizio gestito dal Regolatore e i servizi gestiti da soggetti privati;
- un modello in cui il servizio è gestito da soggetti terzi che possono essere associazioni dei consumatori, associazioni delle imprese di distribuzione o la stessa impresa di distribuzione oppure soggetti privati; questi ultimi sostengono finanziariamente il servizio tramite i contributi dei venditori che vi aderiscono.

Successivamente alla ricognizione, l'Autorità si è attivata con successo per acquisire a titolo gratuito il software del motore di calcolo denominato "Tarifkalkulator", implementato dal regolatore austriaco E-Control, per pubblicare sul proprio sito web le comparazioni tra le diverse offerte di energia elettrica e gas. Alla ricezione del suddetto software, l'Autorità ha provveduto ad adattarlo al sistema informatico italiano, avvalendosi anche dell'ausilio del Politecnico di Milano.

Alla suddetta fase di ricognizione hanno fatto altresì seguito incontri tecnici per l'approfondimento degli aspetti da essa trattati. Le osservazioni pervenute dai soggetti interessati (pubblicate in forma sintetica sul sito dell'Autorità), unitamente all'attività del Gruppo di lavoro, hanno costituito l'elemento propedeutico all'avvio di consultazioni funzionali, tra l'altro, a interventi che l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare, stante la loro rilevanza, in materia di adesione volontaria, da parte dei venditori, al progetto e di confrontabilità dei prezzi relativi all'attività di vendita di energia elettrica e di gas al dettaglio.

Con delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, l'Autorità ha così attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (Trova-offerte) – al momento attuato solo in relazione alle offerte di energia elettrica per i clienti domestici – in considerazione delle previsioni della legge n. 481/95 che include, tra le funzioni di cui all'art. 2, comma 12, assegnate all'Autorità per il perseguimento delle finalità della legge medesima, la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali. Infatti, la completa liberalizzazione dell'attività di vendita di energia elettrica e di gas ha comportato per i clienti finali l'insorge-

re di nuove esigenze informative, relative all'individuazione dei potenziali fornitori alternativi e alla valutazione delle caratteristiche delle offerte commerciali disponibili, ai fini di una scelta informata e consapevole. La pubblicazione di un sistema evoluto di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas, che consenta ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali relative a tali servizi, costituisce pertanto uno strumento in grado di favorire la trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali, coerentemente alle funzioni istituzionali dell'Autorità.

Con la pubblicazione del Trova-offerte l'Autorità intende offrire ai clienti del servizio elettrico uno strumento informativo per permettere agli stessi di meglio orientarsi tra le caratteristiche delle diverse offerte e di cogliere i vantaggi che possono essere ottenuti con la stipulazione di un nuovo contratto. La disponibilità di strumenti di informazione interattivi sulle caratteristiche delle offerte è stata peraltro analizzata anche dall'*Energy Regulators Group for Electricity and Gas* (ERGEG), che ne ha auspicato la realizzazione includendola tra le proposte di *best practice* individuate in vista della scadenza per il completamento del processo di liberalizzazione del luglio 2007 e in documenti successivi.

Come ricordato, il Trova-offerte si basa sull'analogo sistema realizzato dal regolatore austriaco E-Control; la versione italiana è stata realizzata in collaborazione con il MOX (Modellistica e calcolo scientifico) – Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano. Il Trova-offerte consente di trovare e conoscere le offerte per la fornitura di energia elettrica rivolte ai clienti domestici, e fornisce una stima della spesa annua in base alle diverse offerte. L'elaborazione della stima della spesa annua per ciascuna offerta si basa sui prezzi in vigore al momento della ricerca e potrà quindi essere diversa dalla spesa effettiva indicata in bollette future, in caso di aggiornamenti. Per ottenere tali informazioni è sufficiente inserire nel Trova-offerte pochi dati (almeno il CAP del Comune nel quale è ubicata la fornitura e il consumo annuo in kWh), tutti disponibili sulla bolletta, seguendo le indicazioni presenti nelle varie schermate. La consultazione è facilitata da spiegazioni e informazioni che compaiono a video. Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al

Trova-offerte (a oggi tutte le principali aziende di vendita di energia elettrica). L'iscrizione infatti non è obbligatoria e per questo sul mercato potrebbero essere presenti proposte di altre imprese, non presenti nel Trova-offerte.

Per poter partecipare al Trova-offerte, le imprese di vendita devono essere iscritte nell'elenco volontario delle imprese che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità stabiliti dall'Autorità. L'elenco, anch'esso a iscrizione volontaria, è consultabile nel sito Internet dell'Autorità ed è stato istituito con delibera 11 giugno 2007, n. 134/07.

Le informazioni sulle caratteristiche di ciascuna offerta e sulle imprese vengono inserite nel sistema dalle stesse imprese, in completa autonomia e sotto la propria piena ed esclusiva responsabilità.

L'informazione dei clienti finali del servizio elettrico
sulla liberalizzazione del mercato

Con la delibera 22 giugno 2007, n. 140/07, l'Autorità ha approvato il progetto presentato dall'Acquirente Unico di istituire un *call center* in grado di fornire dal 1° luglio 2007, per conto dell'Autorità, informazioni ai consumatori sulla liberalizzazio-

ne del mercato dell'energia elettrica. Tale attività informativa è stata poi estesa, a partire dall'ottobre 2007, alla liberalizzazione del settore del gas e, successivamente, al "bonus elettrico" e al Trova-offerte. L'attività svolta dal *call center* dal 1° aprile 2008 al 31 marzo 2009 è rappresentata sia nella tavola 4.1, nella quale è riportato, complessivamente per i due settori, il dettaglio delle chiamate al *call center*, sia nelle tavole 4.2 e 4.3, che evidenziano i principali argomenti oggetto delle chiamate stesse.

In relazione alle chiamate conversate, che hanno riguardato principalmente il settore elettrico (91%) e per la restante parte il settore gas (9%), è stato in linea tendenziale registrato un considerevole aumento nel corso del tempo, con l'eccezione dei mesi estivi. L'incremento del numero di contatti è principalmente dipeso dalla costante e sistematica campagna informativa con la quale l'Autorità ha promosso il servizio di *call center* stesso e dal crescente interesse dimostrato dai clienti finali nei confronti della liberalizzazione dei settori elettrico e gas, anche in riferimento, nel caso dei clienti finali domestici, alle condizioni e alle modalità per poter usufruire delle agevolazioni per la fornitura di energia elettrica ("bonus elettrico").

	PERVENUTE ORE 8-18	CONVERSATE	TERMINATE IN ATTESA	TERMINATE IN BENVENUTO	PERVENUTE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	MEDIA ATTESA (sec.)	MEDIA CONVERSATA (sec.)
2008								
Aprile	3.784	2.600	484	700	742	4.526	19	392
Maggio	2.028	1.660	13	355	229	2.257	35	388
Giugno	2.572	2.111	95	366	244	2.816	38	333
Luglio	2.288	1.913	54	321	215	2.503	36	309
Agosto	1.147	957	27	163	128	1.275	35	316
Settembre	2.715	2.126	177	412	228	2.943	37	305
Ottobre	5.183	3.990	226	967	644	5.827	37	236
Novembre	5.861	4.912	274	675	815	6.676	38	196
Dicembre	5.070	4.188	452	430	1.631	6.701	40	206
2009								
Gennaio	7.804	6.801	398	605	1.624	9.428	37	199
Febbraio	13.590	11.340	1.270	980	2.539	16.129	43	150
Marzo	17.683	14.329	979	2.375	1.537	19.220	41	158
Totale	69.715	56.927	4.449	8.349	10.576	80.301	37	265

TAV. 4.1

Numero totale delle
chiamate pervenute
al *call center*
dell'Acquirente Unico

1 aprile 2008 – 31 marzo 2009

I quesiti rivolti al *call center* dai clienti finali non domestici hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni e di chiarimenti inerenti sia la facoltà di cambiare fornitore, soprattutto per quel che riguarda le conseguenze associate all'esercizio di tale facoltà e il termine di preavviso per recedere

dal contratto con il precedente fornitore, sia le competenze in materia di esecuzione di allacciamenti o di altre prestazioni, quali la verifica del gruppo di misura gas, in considerazione delle previsioni dettate in tema di qualità commerciale alla luce della separazione tra attività di distribuzione e attività di vendita.

TAV. 4.2

Argomenti delle chiamate pervenute al *call center* dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas
Clienti non domestici

1 aprile 2008 – 31 marzo 2009

ARGOMENTI SETTORE ELETTRICO	%	ARGOMENTI SETTORE GAS	%
Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?	14	Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	18
Che preavviso devo dare per recedere dal vecchio contratto?	10	A chi bisogna rivolgersi in caso di guasti al contatore?	15
Quali consumatori, e in quali situazioni, possono accedere al servizio di salvaguardia?	8	Chi può vendere gas nel mercato liberalizzato?	11
Cosa succede se non passo al mercato libero?	4	Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	9
Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	4	Cosa cambia per il costo del servizio?	5
Cosa cambia nella gestione del servizio elettrico con la liberalizzazione?	4	Se cambio venditore chi mi invierà la bolletta?	5
Cosa cambia per il costo del servizio?	4	Il distributore può rifiutare l'allacciamento alla rete del gas?	4
Come si fa a passare al mercato libero?	4	Quali servizi sono stati liberalizzati?	4
Chi legge il contatore?	3	Se passo al mercato libero avrò bollette meno trasparenti?	4
Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	3	Il distributore può rifiutare l'attivazione della fornitura?	2

Per quel che riguarda i clienti finali domestici, e in particolare quelli del settore elettrico, i quesiti rivolti al *call center* hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni relative al "bonus elettrico", alla valutazione dei reclami da parte dell'Autorità e alla facoltà di cambiare fornitore, soprattutto per quel che riguarda le conseguenze associate all'esercizio di tale facoltà. Per quanto attiene ai quesiti rivolti al *call center* dai clienti finali domestici del settore gas, le richieste di informazioni e di chiarimenti hanno riguardato, in particolare, le competenze in materia di esecuzione della verifica del gruppo di misura in caso di malfunzionamento dello stesso o in materia di esecuzione di allacciamenti, in considerazione delle previsioni in tema di qualità commerciale alla luce della separazione tra le attività del distributore e le attività del venditore.

Lo Sportello per il consumatore

L'apertura del mercato della vendita ai clienti finali nel settore dell'elettricità e del gas ha comportato un considerevole incremento del contenzioso tra il cliente finale medesimo e il fornitore, nonché l'inoltro di richieste di informazioni sempre più numerose, da parte dei clienti finali, che non traggono origine da un previo contenzioso con il gestore. L'Autorità ha perciò perseguito l'obiettivo di garantire la funzionalità del sistema di gestione dei reclami ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95, anche nella delicata fase di completa apertura del mercato della vendita ai clienti finali, salvaguardando le esigenze di imparzialità e di efficacia della funzione nonché le garanzie dei privati interessati, dinanzi al concreto rischio che l'efficacia della funzione di valutazione di

ARGOMENTI SETTORE ELETTRICO	%	ARGOMENTI SETTORE GAS	%
Chi potrà usufruire delle agevolazioni?	12	A chi bisogna rivolgersi in caso di guasti al contatore?	39
In che modo si potranno ottenere le condizioni agevolate?	10	Chi può vendere gas nel mercato liberalizzato?	11
Reclami	5	Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	9
Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?	3	Cosa cambia per il costo del servizio?	4
Che preavviso devo dare per recedere dal vecchio contratto?	3	A chi bisogna rivolgersi in caso di fuga di gas?	4
Se passo al mercato libero perdo il diritto alle agevolazioni?	4	Il distributore può rifiutare l'attivazione della fornitura?	4
Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	4	Chi legge il contatore?	2
Cosa vuol dire che il mercato dell'elettricità è libero?	3	Cosa cambia nella gestione del servizio gas con la liberalizzazione?	2
Come si legge la scheda per il confronto dei prezzi?	3	Il distributore può rifiutare l'allacciamento alla rete gas?	2
Chi può vendere energia elettrica nel mercato liberalizzato?	3	A chi bisogna rivolgersi per ottenere informazioni commerciali o fare reclamo?	2

TAV. 4.3

Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas Clienti domestici

1 aprile 2008 – 31 marzo 2009

reclami, istanze e segnalazioni fosse pregiudicata dalla distrazione delle risorse e delle competenze a ciò dedicate allo svolgimento di attività materiali, informative e conoscitive, preparatorie e strumentali alla citata attività.

In tale ottica, con delibera 22 giugno 2007, n. 141/07, l'Autorità si è avvalsa della Cassa conguaglio per il settore elettrico, cioè di una organizzazione pubblica che assicura idonee garanzie di competenza ed efficienza, 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. La Cassa conguaglio per il settore elettrico, ai sensi del proprio Regolamento di organizzazione e funzionamento, esercita attività funzionali agli interessi generali curati dall'Autorità e in particolare alle attività richieste dall'Autorità medesima nel quadro generale di collaborazione prevista dall'art. 2, comma 22, della legge n. 481/95. Ai fini dell'esercizio delle attività di cui alla presente delibera, l'Autorità esercita sulla Cassa conguaglio per il settore elettrico, quale ente strumentale, un'attività di vigilanza.

L'istituzione dello Sportello risponde all'esigenza, evidenziata dalla recente apertura dei mercati dell'energia elettrica e del gas, di:

- assicurare una tempestiva risposta alle segnalazioni e ai reclami scritti inviati dai consumatori in un contesto che

ne vede aumentare in modo significativo la numerosità;

- assicurare un facile accesso a tutte le informazioni relative ai mercati liberalizzati dell'energia che consentano al consumatore di conoscere i propri diritti e di provvedere a una scelta consapevole del proprio fornitore di energia.

La costituzione della suddetta struttura mira, da una parte, a migliorare la possibilità del cliente finale di trovare una modalità semplice e rapida di risoluzione delle controversie con l'esercente il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e gas e, dall'altra, favorisce il corretto dispiegarsi della concorrenza grazie alla diffusione dell'informazione e alla riduzione delle forti asimmetrie informative che caratterizzano il cliente finale.

Lo Sportello risulta dotato di adeguate competenze e strumenti tecnologicamente all'avanguardia che, sulla scorta delle precedenti esperienze in materia di avvalimento della Cassa conguaglio per il settore elettrico da parte dell'Autorità e con un costante coordinamento tra lo Sportello e l'Autorità (in particolare per gli aspetti inerenti la gestione dei reclami, la formazione del personale ecc.), sono in grado di fornire un unico punto di contatto per il consumatore attraverso i seguenti canali:

- *call center* dotato di numero verde telefonico e caratterizzato da livelli effettivi di qualità almeno pari agli standard

fissati dall'Autorità per i *call center* dei venditori di energia con la delibera 19 giugno 2007, n. 139/07;

- fax verde;
- e-mail;
- indirizzo per il ricevimento di segnalazioni scritte su supporto cartaceo.

Lo Sportello consente di potenziare la capacità dell'Autorità di verificare il buon funzionamento degli strumenti di tutela introdotti e il corretto andamento del mercato, agevolando anche una crescita delle associazioni dei consumatori e una loro interlocuzione strutturale con la Cassa conguglio per il settore elettrico e con l'Autorità.

Con delibera GOP 28/08 l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia e ha adottato il Regolamento per lo svolgimento delle 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 n. 481/95. Lo Sportello per il consumatore persegue inoltre la

finalità di erogare il servizio informativo tramite *call center* al fine di fornire ai clienti finali informazioni generali sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, sulla regolazione introdotta dall'Autorità, nonché sull'eventuale reclamo o segnalazione inviati dal singolo cliente finale e sui diritti dei consumatori. La suddetta delibera ha inoltre previsto l'avvalimento della Cassa conguglio per il settore elettrico per l'attivazione e la gestione dello Sportello nei termini e nelle modalità definiti con successivo provvedimento, prevedendo che gli esercenti forniscano riscontro alle richieste di informazioni inoltrate dallo Sportello nei tempi stabiliti dallo stesso. È stato inoltre istituito un gruppo di coordinamento delle Associazioni dei consumatori, da avviare e disciplinare con successiva determinazione del Direttore Generale dell'Autorità, cui partecipano anche le associazioni in rappresentanza dei clienti domestici e non domestici e che sia finalizzato a segnalare tempestivamente comportamenti diffusi degli esercenti, a rappresentare problematiche generali e a proporre interventi migliorativi della regolazione a tutela dei consumatori.

Rapporti con le associazioni dei consumatori

L'art. 2, comma 24, della legge n. 481/95 prevede che siano definiti con regolamenti di emanazione governativa criteri, condizioni, termini e modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o arbitrato presso l'Autorità nel caso di controversie sorte tra utenti ed esercenti.

In relazione a questo risultato, l'Autorità ha inteso contribuire alla valorizzazione del ruolo delle associazioni di consumatori, in particolare promuovendo la formazione degli addetti impegnati attivamente nelle procedure conciliative, allo scopo di

perseguire la simmetria informativa necessaria per il buon esito delle procedure medesime.

Nella prima metà del 2007, con delibera 23 febbraio 2007, n. 35/07, l'Autorità ha approvato il finanziamento per la promozione delle procedure di conciliazione destinate a risolvere eventuali controversie tra imprese e clienti finali, stanziando allo scopo 300.000 € per il biennio 2007-2008 (dei quali 140.000 per il 2007) da utilizzare per la formazione del personale delle associazioni dei consumatori, aderenti al CNCU

(Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, con il quale l'Autorità ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con l'obiettivo di promuovere una corretta e diffusa informazione riguardo ai servizi elettrico e del gas).

L'Autorità ritiene che l'iniziativa sulla conciliazione paritetica contribuisca in modo significativo a un miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori, attraverso una rapida risoluzione delle controversie e una più approfondita conoscenza dei motivi sottostanti le controversie stesse. L'iniziativa offre così una maggiore tutela ai consumatori di energia elettrica e di gas, prevedendo specifiche attività di sostegno allo sviluppo di procedure sperimentali di conciliazione, come pure stabilito nel Piano strategico triennale 2007-2009 dell'Autorità stessa. Possono usufruire dei finanziamenti i progetti di formazione finalizzati ad avviare, nel biennio 2007-2008, l'attuazione di procedure conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas. I progetti devono essere definiti congiuntamente dalle associazioni dei consumatori e delle imprese, nell'ambito di appositi Protocolli di intesa da sottoscrivere.

A garanzia di effettivi risultati, la mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento comporta la perdita del diritto al finanziamento stesso. Sono ammesse al finanziamento le sole spese, attribuibili alla formazione del personale delle associazioni dei consumatori, direttamente imputabili alla realizzazione delle attività finalizzate all'avvio delle procedure conciliative. Per accedere al finanziamento, i progetti devono essere stati presentati all'Autorità entro il 30 settembre 2008 e redatti in conformità al bando allegato alla delibera disponibile sul sito dell'Autorità. L'iniziativa, promossa con la delibera n. 35/07, ha avuto la sua iniziale realizzazio-

ne nella prima metà del 2007. Nel corso del 2008, e in particolare nel mese di febbraio, è stato avviato un progetto di formazione articolato in 21 corsi da svolgersi in 8 tra le più importanti città sparse su tutto il territorio nazionale (Roma, Napoli, Firenze, Bari, Mestre, Palermo, Torino, Cagliari) teso alla formazione di circa 450 sportellisti.

Anche in occasione di tali corsi l'Autorità ha fornito un apporto formativo, ponendo in essere interventi di carattere didattico realizzati da proprio personale dipendente, diretti a trasferire al personale delle associazioni dei consumatori destinato a svolgere il ruolo di sportellista (o conciliatore), informazioni e formazione sui contenuti della regolazione dei servizi elettrico e gas che consentano una migliore negoziazione. Infatti, anche se lo strumento conciliativo prescinde dal contenuto della regolazione, la conoscenza, soprattutto nelle procedure paritetiche, può costituire un vantaggio negoziale.

L'Autorità, al fine di assicurare la massima efficacia degli interventi di promozione delle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ha previsto inoltre l'ampliamento dei progetti e il rifinanziamento degli stessi. Infatti, con delibera 22 settembre 2008, ARG/com 129/08, è stata deliberata la proroga dei termini per la presentazione di progetti per la realizzazione di attività di formazione finalizzate all'attuazione di Protocolli di intesa in materia di procedure conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas, di cui all'Allegato A alla delibera n. 35/07; ciò anche in considerazione delle richieste in merito all'ammissione al finanziamento di progetti di formazione finalizzati all'attivazione di ulteriori procedure stragiudiziali di conciliazione. Anche per il periodo successivo è prevista la prosecuzione delle attività di promozione dello strumento conciliativo e del relativo finanziamento.

Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici commerciali

Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali sono stati introdotti con la delibera n. 139/07, con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, in considerazione del fatto che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas sono libere. La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali è confluita nel *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita* (TIQV) con l'approvazione della delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.

I servizi telefonici commerciali costituiscono una componente importante delle strategie commerciali dei venditori e per assicurare un adeguato livello di servizio a tutela dei consumatori l'Autorità ha fissato standard di qualità obbligatori con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti dai *call center*, garantendo al tempo stesso alle imprese di vendita un adeguato livello di flessibilità nell'offerta del servizio, elemento essenziale per l'efficacia dell'apertura del mercato.

Gli obblighi di servizio minimi fissati dall'Autorità riguardano: la

semplicità del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di 2 scelte (3 se sono presenti più servizi); l'orario di apertura, almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 ore per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito; la gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa; l'informazione ai clienti con la pubblicazione su Internet e sulle fatture del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'Autorità ha anche fissato standard generali per il tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio¹, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate.

Gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizio si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas, dal 1° gennaio 2009 per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2007; l'applicazione ai venditori di minori dimensioni prevede una disciplina semplificata in con-

TAV. 4.4

Standard generali
di qualità dei call center

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio (AS)	≥ 90%
Tempo medio di attesa (TMA)	≤ 240 secondi
Livello di servizio (LS)	≥ 80%

¹ L'indicatore accessibilità al servizio è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore.

siderazione del fatto che generalmente questi soggetti non si avvalgono di *call center* con albero fonico, ma gli operatori entrano direttamente in contatto con il cliente che si rivolge al venditore.

Una parte innovativa della regolazione prevede la creazione di una graduatoria dei *call center*, che verrà pubblicata a partire dal primo semestre 2009 con aggiornamenti periodici. La classifica sarà determinata da un sistema di punteggio (attraverso bonus o punteggi aggiuntivi) risultante dalle scelte commerciali delle imprese che, volontariamente, avranno raggiunto livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità.

I bonus verranno assegnati in base a servizi particolarmente graditi ai clienti come, per esempio, la gratuità completa delle chiamate (anche da rete mobile); la facilità di navigazione nell'albero fonico; una più ampia disponibilità del servizio; l'apertura di sportelli accessibili al pubblico per almeno 35 ore alla settimana; la presenza di servizi *on line* su Internet o di meccanismi di gestione delle chiamate nei periodi di picco.

L'Autorità ha valorizzato in particolare le iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori per il miglioramento dei servizi telefonici, incluso l'avvio di procedure per la risoluzione

extragiudiziale delle controversie connesse con i servizi forniti e la presenza di sportelli fisici sul territorio: tra i vari punteggi aggiuntivi previsti per la graduatoria relativa all'accesso al servizio telefonico, è previsto un punteggio specifico collegato all'indicatore "multicanalità", che consiste nella presenza di almeno uno o più sportelli fisici (particolarmente graditi da alcuni target di clienti), con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serviva più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente.

Ad acquisire punti in graduatoria contribuisce anche la soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*, rilevata attraverso un'indagine che l'Autorità svolge a cadenza regolare ogni semestre a partire dal secondo semestre 2008. Come esito di ogni indagine è previsto che sia stimato un valore dell'Indice di soddisfazione dei clienti (ICS) per ognuna delle aziende partecipanti all'indagine, comprensivo delle valutazioni su tutti i diversi fattori di qualità percepita sottoposti al giudizio dei clienti intervistati. Sulla base di tale stima verrà prodotto il Punteggio di soddisfazione dei clienti (PSC), che concorrerà, assieme ad altri indicatori, alla determinazione di punteggi complessivi di qualità dei *call center* aziendali (IQT).

INDICATORE O CARATTERISTICA	LIVELLO EFFETTIVO
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'art. 31, comma 31.6, per il primo livello dell'albero fonico
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR \geq 60%
Servizi <i>on line</i> in aggiunta al <i>call center</i>	Presenza di un portale Internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self service (in aggiunta al canale telefonico)
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 31, comma 31.8, avviate nel semestre
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)

TAV. 4.5

Punteggi aggiuntivi
per la qualità
del servizio

Indagine sulla qualità
dei servizi telefonici nel
secondo semestre 2008

Nel secondo semestre 2008 sono stati interessati dall'indagine tutti i venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti su base obbligatoria. L'indagine è stata effettuata da una società incaricata dall'Autorità² attraverso interviste telefoniche gestite con metodo CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*) nel periodo compreso fra il 13 ottobre e il 16 dicembre 2008. Complessivamente le aziende coinvolte nella rilevazione sono state 29 e il numero totale di interviste realizzate è stato di 16.703. L'universo, sulla base del quale sono stati estratti i diversi campioni di indagine, è costituito da oltre 600.000 chiamate. L'indicatore ICS è stato calcolato secondo la seguente procedura:

- individuazione di 6 fattori di qualità percepita da sottoporre al giudizio degli intervistati unitamente a un giudizio generale *overall*;
- utilizzo di una metrica relativa, basata su tre livelli base per la rilevazione dello stato di soddisfazione dell'intervistato sui singoli fattori di qualità percepita, cioè uguale rispetto

alle aspettative, peggiore rispetto alle aspettative, migliore rispetto alle aspettative;

- determinazione di un punteggio di importanza per i singoli fattori basato sull'applicazione di una procedura di regressione categorica tra i fattori di qualità e l'indice di soddisfazione *overall*;
- costruzione di un punteggio sintetico di soddisfazione complessiva, ICS campionario, come media ponderata dei livelli di soddisfazione di ogni singolo fattore (dato dalla quota di intervistati che dichiarano di non avere percepito uno scarto negativo tra le proprie aspettative e quanto ricevuto) e l'importanza come descritta nel punto precedente;
- valutazione *ex post* di una stima della variabilità dell'indicatore emerso mediante una procedura statistica di *bootstrap* su 1.000 campioni estratti con reimmissione a partire dal campione di indagine;
- determinazione dell'ICS complessivo, come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

² A seguito di gara europea pubblica con procedura aperta, è risultata aggiudicataria del servizio di effettuazione dell'indagine, per 4 semestri, la società di ricerca CAI (*Customers Asset Improvement*) in associazione temporanea di impresa con la società TeleSurvey.

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2008 è stato il quarto anno di attuazione del meccanismo dei c.d. "certificati bianchi" o Titoli di efficienza energetica, introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, che hanno affidato all'Autorità il compito di definirne la regolazione attuativa, gestirne l'attuazione, monitorarne i risultati e identificare modifiche o integrazioni della normativa tese ad aumentarne l'efficacia.

Nel corso dell'anno hanno trovato per la prima volta applicazione alcune delle novità normative introdotte, rispettivamente, dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 di revisione e aggiornamento del meccanismo e da alcuni provvedimenti regolatori emanati dall'Autorità al fine di risolvere le criticità evidenziatesi nei primi tre anni di funzionamento.

Nel maggio 2008 il decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, recante *Attuazione della Direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e dei servizi energetici e abrogazione della Direttiva 93/76/CEE*, ha introdotto ulteriori e rilevanti novità normative riguardanti il meccanismo e, più in generale, le politiche di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali, demandandone l'attuazione a successivi decreti ministeriali. Nelle more dei decreti attuativi previsti in materia di Titoli di efficienza energetica, il decreto legislativo prevede che continuino a trovare applicazione i provvedimenti normativi e di regolazione emanati

in attuazione delle norme primarie che hanno introdotto il meccanismo (cfr. art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, e art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164).

L'attività svolta dall'Autorità nel corso dell'anno è stata rivolta:

- all'attuazione del sistema, attraverso la valutazione, la certificazione e la verifica degli interventi presentati dagli operatori per l'ottenimento di Titoli di efficienza energetica a certificazione dei risparmi energetici conseguiti; tale attività è stata svolta con il crescente supporto dell'ENEA (Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente), nell'ambito dell'apposita convenzione stipulata nel gennaio 2006;
- al monitoraggio dei risultati conseguiti, anche attraverso la raccolta di nuovi dati e l'adozione di nuovi strumenti di analisi;
- all'aggiornamento e all'integrazione della regolazione, anche al fine di dare attuazione al disposto del citato decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e del decreto legislativo n. 115/08.

I paragrafi seguenti sono dedicati a illustrare le attività svolte, con la consueta distinzione tra *attività di regolazione* e *attività di gestione e divulgazione*.

Attività di regolazione

Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori nell'anno 2009

Con delibera 15 dicembre 2008, EEN 35/08, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo

ai distributori obbligati per l'anno 2009, ovvero i distributori di energia elettrica e di gas naturale alle cui reti di distribuzione erano connessi almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2007. In applicazione dei nuovi criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e

FIG. 4.1

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2009

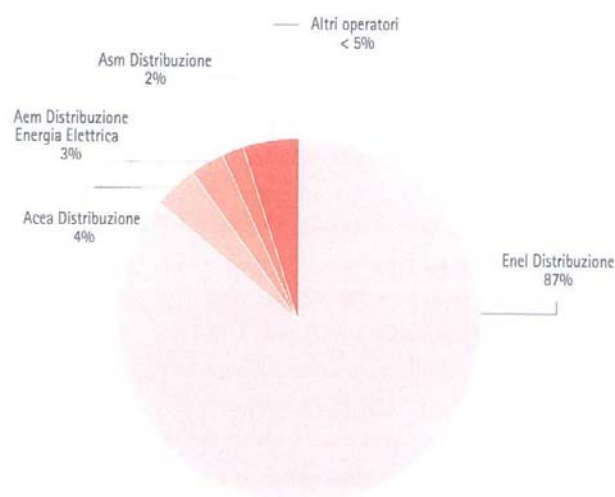
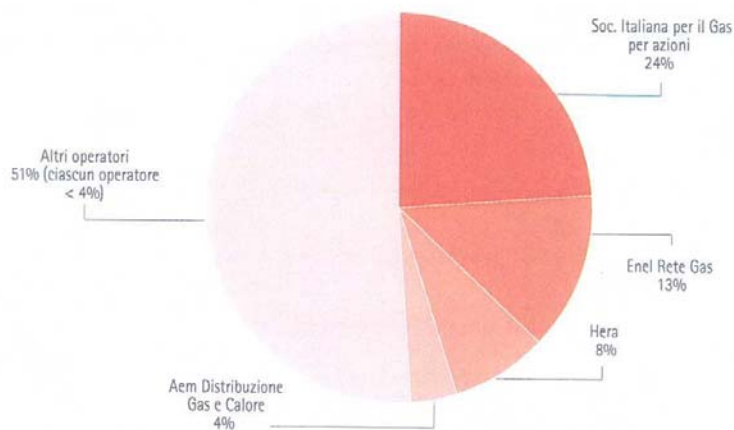


FIG. 4.2

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2009



dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 3,2 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 14 distributori di energia elettrica (per un totale di 1,8 Mtep) e 61 di gas naturale (per un totale di 1,4 Mtep). Gli obiettivi in capo ai distributori di gas naturale sono stati successivamente rideterminati con delibera 4 marzo 2009, EEN 2/09, per tenere conto della rettifica dei dati comunicati da uno dei distributori di gas naturale soggetti agli obblighi (Fig. 4.1 e Fig. 4.2).

Dimensione minima per i progetti realizzati dai nuovi distributori obbligati e dai soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager

L'art. 7, comma 1, del decreto ministeriale 21 dicembre 2007 ha esteso l'accesso al mercato dei certificati bianchi sul lato dell'offerta ai soggetti che hanno ottemperato all'obbligo di nomina dell'energy manager ai sensi della legge 9 gennaio 1991, n. 10 (art. 19, comma 1). Con il documento per la consultazione 29 febbraio 2008, DCO 6/08, recante *Determinazione della dimensione minima per i progetti di risparmio energetico realizzati dai nuovi distributori obbligati e dai soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager*, l'Autorità aveva formulato proposte finalizzate a determinare la soglia minima di ammissibilità dei progetti presentati da tali soggetti nonché dai nuovi distributori obbligati³.

A seguito del processo di consultazione, con delibera 18 novembre 2008, EEN 34/08, l'Autorità ha disposto di:

- applicare ai nuovi distributori obbligati e ai soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager la medesima dimensione minima di progetto prevista dalle *Linee guida* per i distributori già soggetti agli obblighi di risparmio energetico ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004;
- ritenere l'accreditamento dei soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager valido anche per gli anni successivi a quello di accreditamento stesso, salvo diversa comunicazione del soggetto interessato;
- prevedere che se un soggetto titolare di un progetto già oggetto di certificazione dei risparmi, pur mantenendo le caratteristiche di consumo che implicano l'obbligo di nomina dell'energy manager ai sensi dell'art. 19, comma 1, della

legge n. 10/91, non vi provveda in uno o più degli anni successivi, il progetto decada dal diritto all'emissione dei Titoli di efficienza energetica, ovvero che, nel caso tale soggetto scenda sotto la soglia di consumo che determina l'obbligo di nomina dell'energy manager, il progetto stesso mantenga il diritto all'emissione dei Titoli di efficienza energetica.

Aggiornamento del contributo tariffario

In attuazione di quanto stabilito dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 in merito ai criteri per la definizione del valore del contributo tariffario, il 29 ottobre 2008 l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito Internet il documento per la consultazione DCO 32/08, recante *Modalità di calcolo del contributo tariffario connesso con il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica*, orientato a:

- individuare una formula per la determinazione del valore del contributo tariffario riconosciuto a parziale copertura dei costi sostenuti dai distributori obbligati per la realizzazione dei progetti di efficienza energetica;
- aggiornare conseguentemente il valore del contributo riconosciuto per l'anno 2009.

In precedenza, l'Autorità aveva differito al 31 dicembre 2008 il termine dell'aggiornamento del valore del contributo riconosciuto per l'anno 2009, al fine di effettuare approfondimenti sull'impatto delle nuove previsioni in materia contenute nel decreto legislativo n. 115/08 e, segnatamente, dell'equiparazione del risparmio di forme di energia diverse dall'elettricità e dal gas naturale non destinate all'impiego per autotrazione al risparmio di gas naturale, ai fini dell'applicazione del meccanismo dei certificati bianchi.

Tenuto conto delle osservazioni e dei commenti ricevuti dalla consultazione, la delibera 29 dicembre 2008, EEN 36/08, ha:

- stabilito che, per ogni anno d'obbligo successivo al 2008, l'entità del contributo tariffario unitario verrà determinata in base a una formula che ne correla il valore sia a quello del contributo tariffario in vigore l'anno precedente, sia alle variazioni intervenute nei prezzi dell'energia per i

³ Per un quadro complessivo delle proposte formulate dal DCO 6/08 si suggerisce di fare riferimento al Capitolo 4 della *Relazione Annuale* relativa all'anno 2008.

clienti finali domestici (energia elettrica, gas naturale e prezzo del gasolio per autotrazione);

- fissato, in applicazione di tale formula di aggiornamento, il contributo tariffario unitario per gli obiettivi di risparmio energetico relativi al 2009 pari a 88,92 €/tep;
- esteso, a partire dall'anno d'obbligo 2008, il contributo tariffario unitario ai Titoli di efficienza energetica di tipo III⁴, indipendentemente dalla loro data di emissione, a eccezione dei risparmi di energia primaria conseguiti attraverso interventi sugli usi energetici per autotrazione;
- fissato al 30 novembre di ogni anno il termine dell'aggiornamento del valore del contributo tariffario per gli anni successivi.

Proposte di nuove schede tecniche

Nell'ultimo anno è proseguita l'attività di studio orientata a valutare la fattibilità di sviluppo di metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi energetici di tipo standardizzato e analitico (c.d. "schede tecniche"). Con il documento per la consultazione 17 aprile 2009, DCO 6/09, l'Autorità ha avanzato alcune proposte di nuove schede tecniche con riferimento ai seguenti interventi di risparmio energetico:

- la sostituzione di lampade semaforiche a incandescenza con lampade semaforiche a Led;
- la sostituzione di lampade votive a incandescenza con lampade votive a Led;
- l'installazione di dispositivi di spegnimento automatico di apparecchiature in modalità *stand by* in ambito domestico e alberghiero;
- l'installazione di sistemi centralizzati per la climatizzazione invernale e/o estiva di edifici a uso civile (scheda impostata in modo tale da consentirne l'applicazione a varie tipologie di intervento).

Con il medesimo documento sono state inoltre avanzate proposte per la riformulazione delle schede tecniche n. 21 e n. 22, in materia di sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento, pubblicate con delibera 4 agosto 2005, n. 177/05, e poi annullate a seguito di ricorso di un operatore e successiva sentenza

definitiva del Consiglio di Stato. Le nuove proposte di schede tecniche sono state sviluppate dall'Autorità nelle more dell'emanazione del decreto ministeriale attuativo di quanto previsto in materia di cogenerazione ad alto rendimento e certificati bianchi, dall'art. 6 del decreto legislativo 8 febbraio 2007, n. 20, di recepimento della Direttiva 2004/8/CE. In tal modo, l'Autorità ha inteso contribuire all'ampliamento delle opportunità per il raggiungimento degli obiettivi nazionali di risparmio energetico previsti dal legislatore per i prossimi anni.

Regolamento per la registrazione delle transazioni bilaterali di Titoli

Allo scopo di aumentare la trasparenza delle contrattazioni di certificati bianchi, a vantaggio di tutti gli operatori del meccanismo, con la delibera 28 dicembre 2007, n. 345/07, l'Autorità aveva introdotto, per tutti gli operatori, l'obbligo di comunicazione dei prezzi delle transazioni bilaterali alla società Gestore del mercato elettrico (GME) e, per i distributori obbligati, l'obbligo di trasmettere all'Autorità informazioni di sintesi sul contenuto di ogni contratto per lo scambio di Titoli di efficienza energetica stipulato al di fuori del mercato organizzato. La delibera prevedeva la predisposizione di un apposito Regolamento per la registrazione delle transazioni bilaterali. Con delibera 14 aprile 2008, EEN 5/08, l'Autorità ha approvato tale Regolamento, su iniziale proposta del GME, e ha previsto che il GME aggiorni con regolarità un *Elenco degli operatori iscritti al Registro dei Titoli di efficienza energetica*, pubblicando sul proprio sito Internet le informazioni relative.

Adeguamento della regolazione ai mutamenti del quadro normativo e regolatorio

Con la delibera 11 febbraio 2009, EEN 1/09, l'Autorità ha adeguato la regolazione in vigore ai cambiamenti del quadro normativo e regolatorio intervenuti nel corso del periodo precedente. In particolare, l'adeguamento ha riguardato le *Linee guida* per la preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti di risparmio energetico (delibera 18 settembre 2003, n. 103/03), la delibera 16 dicembre 2004, n. 219/04, in materia di contributo tariffario erogato ai distributori soggetti agli

⁴ I titoli di efficienza energetica di tipo I attestano la rivoluzione di consumi di energia elettrica, quelli di tipo II di gas naturale e quelli di tipo III di combustibili solidi, liquidi e altri gassosi