

# 6.

## Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami

PAGINA BIANCA

# Attività propedeutica alla regolamentazione

## Attività di consultazione

I documenti per la consultazione adottati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel periodo compreso tra aprile 2008 e marzo 2009 risultano complessivamente 34. Con riferimento a 5 aree tematiche, l'Autorità ha prodotto più di un documento per la consultazione (consultazioni plurime).

Il termine medio complessivo delle consultazioni è di circa 42 giorni. Aggregando le consultazioni plurime, tuttavia, tale termine sale a 52 giorni.

Questi dati confermano l'estrema importanza che l'Autorità riconosce alle attività di consultazione, quali momenti imprescindibili per garantire la più ampia partecipazione dei sogget-

ti interessati ai processi decisionali, per consentire una completa acquisizione degli elementi necessari agli interventi regolatori, per elaborare le opportune analisi di impatto e per assicurare, a tutti i soggetti, un possibile luogo di componimento dei differenti interessi di cui sono portatori.

In tale direzione e con il proposito di rafforzare ancor più i processi di consultazione preventiva, l'Autorità, con la delibera 4 marzo 2009, GOP 9/09, e il documento per la consultazione 4 marzo 2009, DCO 2/09, ha avviato i lavori per adottare una nuova disciplina dei procedimenti di regolazione e, dunque, anche della stessa consultazione.

TAV. 6.1

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale	14.04.08
Possibili evoluzioni del servizio di bilanciamento nel mercato del gas naturale	18.04.08
Orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nelle funzioni del Comitato di esperti per la ricerca di sistema elettrico in merito alla formulazione, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lettera a), del decreto 8 marzo 2006, del Piano triennale 2009-2011 della ricerca di sistema elettrico nazionale	29.04.08
Definizione degli interventi successivi alla conclusione del processo di rinegoziazione dei contratti di compravendita all'ingrosso di gas naturale ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 marzo 2007, n. 79/07	21.05.08
Regolamento per la risoluzione delle controversie tra produttori e gestori di rete, ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera f <i>ter</i> ), del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387	21.05.08
Revisione dei meccanismi di tutela dei clienti finali nel mercato al dettaglio del gas naturale e criteri per l'aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura	28.05.08

### Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2008 – Marzo 2009

## TAV. 6.1 SEQUE

Sintesi delle attività  
di consultazione

Aprile 2008 – Marzo 2009

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Ipotesi per la formulazione di proposte in materia di individuazione dei bacini ottimali di utenza	03.06.08
Teletettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e telegestione dei misuratori del gas	03.06.08
Testo integrato del monitoraggio del mercato all'ingrosso dell'energia elettrica e del mercato per il servizio di dispacciamento (TIMM)	06.06.08
Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e di gas	12.06.08
Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel terzo periodo di regolazione (2009-2012)	17.06.08
Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione – Orientamenti finali	18.06.08
Introduzione di un mercato regolamentato del gas naturale e definizione delle modalità di offerta presso il medesimo mercato delle quote corrispondenti agli obblighi derivanti dalla normativa vigente (Piattaforma organizzata del gas)	19.06.08
Linee guida in materia di predisposizione del programma di adempimenti per l'implementazione della separazione funzionale di cui all'Allegato A alla delibera n. 11/07: obblighi di separazione amministrativa e contabile ( <i>unbundling</i> ) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas	26.06.08
Aggiornamento per l'anno 2008 del prezzo medio del combustibile convenzionale nel costo evitato di combustibile di cui al Titolo II, punto 2, del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 29 aprile 1992, n. 6 (CIP6 – CEC 2008)	26.06.08
Fondamenti e razionali delle zone: impatto potenziale sul mercato elettrico	01.07.08
Attivazione di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas	07.07.08
Dispacciamento reti non interconnesse – Erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica nell'ambito di reti non interconnesse con il sistema elettrico nazionale	05.08.08
Orientamenti in materia di misure volte ad agevolare la negoziazione di contratti di copertura di lungo periodo nel mercato elettrico	06.08.08
Criteri di definizione e attribuzione delle partite economiche inerenti al servizio di dispacciamento insorgenti a seguito di eventuali rettifiche dei dati di misura e interventi in tema di servizio di dispacciamento	06.08.08
Strumenti di gradualità in ordine all'applicazione di corrispettivi di vendita differenziati per fasce orarie ai clienti finali non domestici connessi in media tensione	15.09.08
Testo integrato della regolazione delle tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione	22.09.08
Criteri per l'impostazione della vigilanza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas sul divieto di traslazione nei prezzi al consumo della maggiorazione d'imposta di cui all'art. 81 del decreto legge n. 112/08, commi da 16 a 18	25.09.08
Modalità di calcolo del contributo tariffario connesso con il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (modifica della delibera 16 dicembre 2004, n. 219/04)	29.10.08
Orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per la regolazione dei sistemi efficienti di utenza ai sensi dell'art. 10 del decreto legge 30 maggio 2008, n. 115	04.11.08
Realizzazione di una anagrafica comune per gli impianti di produzione di energia elettrica e per gli operatori elettrici. Razionalizzazione dei flussi informativi tra i vari soggetti operanti nel settore elettrico	18.11.08
Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale	18.11.08
Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. Iniziative per la promozione dell'adeguamento degli impianti di utenza alimentati in bassa tensione	25.11.08
Modalità di determinazione del valore di acconto del costo evitato di combustibile di cui al Titolo II, punto 2, del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 29 aprile 1992, n. 6 (CIP6)	19.12.08
Criteri di definizione e attribuzione delle partite economiche inerenti al servizio di dispacciamento insorgenti a seguito di eventuali rettifiche dei dati di misura e interventi in tema di servizio di dispacciamento	19.12.08
Criteri di definizione e attribuzione delle partite inerenti all'attività di bilanciamento del gas naturale insorgenti a seguito di eventuali rettifiche dei dati di allocazione e misura successive alla chiusura del bilancio di trasporto	04.02.09
Disciplina dei procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas	04.03.09
Revisione della modalità di trattamento delle partite di gas non oggetto di misura diretta nell'ambito del servizio di bilanciamento del gas	16.03.09
Criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di trasporto e di dispacciamento del gas naturale per il terzo periodo di regolazione	31.03.09

## Analisi di impatto della regolazione

### Fine della sperimentazione triennale e adozione della Guida AIR

L'Autorità aveva avviato – con delibera 28 settembre 2005, n. 223/05, a seguito di una consultazione pubblica decisa con delibera 31 marzo 2005, n. 58/05 – una sperimentazione triennale della metodologia di Analisi di impatto della regolazione (AIR) su alcuni dei suoi principali provvedimenti. A conclusione di tale sperimentazione, l'Autorità si è dotata, con delibera 3 ottobre 2008, GOP 46/08, di una *Guida per l'analisi dell'impatto della regolazione nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas* (Guida). Con questa decisione l'Autorità è la prima fra le Autorità indipendenti italiane ad adempiere formalmente al dettato dell'art. 12 della legge 29 luglio 2003, n. 229 (che contiene l'obbligo di adottare «*forme o metodi di analisi di impatto della regolamentazione per l'emanazione di atti di competenza e, in particolare, di atti amministrativi generali, di programmazione, o pianificazione, e, comunque, di regolazione*»).

La Guida non costituisce un regolamento che disciplina l'azione amministrativa bensì una metodologia contenente una serie di indicazioni tecnico-operative. Come indicato nella stessa premessa della Guida, l'Autorità intende lo svolgimento dell'AIR quale «*miglioramento della qualità del proprio processo regolatorio, già ispirato a criteri di semplificazione, trasparenza ed efficacia. Questa azione si inserisce nel quadro delle strategie rivolte alla manutenzione del quadro regolatorio, all'efficienza ed efficacia dei flussi di comunicazione interni e di quelli indirizzati ai consumatori, agli operatori e alle istituzioni. Infatti l'AIR rende trasparente il percorso decisionale che conduce alla scelta di una determinata opzione di intervento, descrivendo i motivi per cui si intende modificare lo status quo, indicando gli obiettivi da perseguire, confrontando una pluralità di opzioni alternative ed esaminando la necessità e l'efficacia dell'intervento proposto, anche attraverso la valutazione dei principali effetti delle regole sui loro destinatari*».

La Guida prevede, di norma, che ogni procedimento si articoli nelle seguenti fasi:

- predisposizione, da parte delle singole Direzioni, della delibera di avvio del provvedimento da sottoporre al Collegio;
- predisposizione del piano AIR con i tempi previsti per le diverse fasi;
- individuazione del contesto giuridico e delle motivazioni economiche e sociali alla base del provvedimento;
- definizione degli obiettivi generali e specifici dell'intervento (cercando di assegnare a ciascun obiettivo un indicatore di carattere qualitativo o quantitativo);
- delimitazione dell'ambito di intervento;
- eventuale elaborazione di un documento di ricognizione per raccogliere informazioni e istanze delle parti interessate;
- presentazione di un primo documento per la consultazione che illustri una pluralità di opzioni;
- analisi delle osservazioni pervenute al primo documento per la consultazione e formulazione di un secondo documento per la consultazione con l'indicazione dell'opzione preferita;
- analisi delle osservazioni pervenute al secondo documento per la consultazione e predisposizione dello schema di provvedimento finale;
- approvazione della delibera;
- stesura della relazione AIR.

La Guida ha un impianto flessibile, quindi non impone una serie di passaggi rigidi né un blocco di contenuti inderogabili. Si limita a indicare alcuni requisiti minimi necessari per ogni analisi, lasciando poi la possibilità di procedere in maniera diversa e più ampia a seconda delle caratteristiche del singolo provvedimento (sulla base, per esempio, della quantità di informazioni a disposizione o del tipo di attività da regolare). Anche per quanto riguarda la valutazione quantitativa/qualitativa delle opzioni selezionate – aspetto fondamentale della metodologia – la Guida illustra una pluralità di tecniche senza fissarne una specifica: spetterà alla Direzione responsabile dello svolgimento dell'AIR scegliere di

caso in caso quella che assicuri il maggior grado di completezza.

Nella Guida particolare importanza viene data alla consultazione, intesa come l'insieme delle attività (incontri, seminari, *focus group*, documenti per la consultazione) volte a raccogliere informazioni e opinioni dei soggetti interessati e a spiegare le analisi e le decisioni dell'Autorità. Una consultazione ben condotta, infatti, permette di arricchire il set informativo a disposizione del decisore, superando l'asimmetria informativa che esiste tra questi e i soggetti regolati, e nel contempo di realizzare un processo decisionale trasparente e partecipato. La realizzazione dell'AIR comporta, a fronte di indubbi vantaggi dal punto di vista dell'efficacia e della trasparenza del processo decisionale, un notevole impegno delle strutture amministrative che la realizzano; ciò implica la necessità di riservarne l'applicazione ai provvedimenti particolarmente "rilevanti". La selezione di questi ultimi viene fatta dall'Autorità – sulla base di criteri indicati nella Guida – all'interno del Piano strategico triennale e del Piano operativo annuale. Rispetto a queste scelte, i soggetti interessati possono esprimere le proprie osservazioni e i propri suggerimenti durante le audizioni periodiche previste annualmente.

#### Provvedimenti sottoposti ad AIR nel 2008 e in programma per il 2009

Nel corso del 2008 sono stati adottati quattro provvedimenti sottoposti ad AIR:

- il provvedimento riguardante la *Modalità applicativa del regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici disagiati*, predisposto dalla Direzione tariffe e approvato con delibera 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;
- il provvedimento contenente il *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG)/prima parte Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)*, predisposto dalla Direzione consumatori e qualità del servizio e approvato con delibera 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (modificata con delibera 23 dicembre 2008, ARG/gas 200/08);
- il provvedimento contenente il *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e*

*misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG)/seconda parte Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG) – Disposizioni transitorie per l'anno 2009*, predisposto dalla Direzione tariffe e approvato con delibera 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 (modificata con delibera 23 dicembre 2008, ARG/gas 197/08);

- il provvedimento contenente il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale*, predisposto dalla Direzione consumatori e qualità del servizio e approvato con delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (modificata con delibera 23 dicembre 2008, ARG/com 199/08).

Pur con qualche disomogeneità di forma e di contenuto, i procedimenti relativi ai provvedimenti citati hanno seguito le indicazioni della Guida. In particolare sono stati predisposti: il piano AIR con i tempi previsti per le diverse fasi di attività; il primo documento per la consultazione con l'indicazione delle opzioni di regolazione; il secondo documento per la consultazione con l'indicazione dell'opzione preferita. Sono state messe a disposizione le sintesi delle osservazioni ricevute in sede di consultazione.

Per il 2009, come indicato nel Piano strategico triennale e nel Piano operativo annuale, l'Autorità ha scelto di sottoporre ad AIR i seguenti provvedimenti:

- il provvedimento riguardante i criteri di definizione e attribuzione delle partite economiche insorgenti da rettifiche tardive per la fase di conguaglio della profilazione convenzionale dei prelievi di energia elettrica (*load profiling*), di competenza della Direzione mercati (la delibera di avvio è del 28 gennaio 2008, ARG/elt 5/08; è già stato pubblicato il secondo documento per la consultazione);
- il provvedimento in materia di tariffe per l'attività di trasporto del gas naturale per il terzo periodo di regolazione, di competenza della Direzione tariffe (la delibera di avvio è del 28 aprile 2008, ARG/gas 50/08; è stato pubblicato il primo documento per la consultazione);
- il provvedimento riguardante i criteri per il trattamento di eventuali conguagli derivanti da differenze di allocazione e/o misura ai fini del bilancio del sistema gas, di competenza della Direzione mercati (la delibera di avvio è del 10 giu-

- gno 2008, ARG/gas 75/08; il primo documento per la consultazione è stato pubblicato nel mese di febbraio);
- il provvedimento in materia di trasparenza delle bollette elettriche e gas, di competenza della Direzione consumatori e qualità del servizio (la delibera di avvio è del 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08; è in preparazione il primo documento per la consultazione);
- il provvedimento per la nuova regolazione e per la definizione dei nuovi criteri di allocazione della capacità di stoccaggio gas, di competenza della Direzione mercati (è in corso di preparazione la delibera di avvio);
- il provvedimento per la regolazione del bilanciamento gas sulla base di criteri di mercato (è in corso di preparazione la delibera di avvio).

## Anagrafica operatori

Con la delibera 23 giugno 2008, GOP 35/08, l'Autorità ha stabilito l'obbligo di iscrizione entro il 31 luglio 2008 a un sistema telematico di accreditamento, la nuova Anagrafica operatori, per tutti i soggetti che svolgono almeno una attività nei settori dell'energia elettrica o del gas (di cui all'art. 4 dell'Allegato A alla delibera 18 gennaio 2007, n. 11/07). Da quella data i soggetti regolati devono quindi iscriversi per fornire i propri dati di base (partita IVA, ragione sociale, natura giuridica, sede, attività svolte, gruppo societario e altre informazioni di natura anagrafica) con l'impiego di un certificato digitale (o *smart card*). È prevista una deroga a tale obbligo solo per le imprese che soddisfano alcune condizioni di marginalità (le stesse per le quali non vi è l'obbligo di separazione contabile in base all'art. 16.2 della delibera *unbundling*, n. 11/07).

L'Anagrafica operatori possiede due obiettivi fondamentali: da un lato si pone come strumento conoscitivo essenziale per l'Autorità, in quanto consente di disporre di elenchi costantemente aggiornati dei soggetti operanti nei settori (particolarmente dinamici) da essa regolati; dall'altro consente all'Autorità di assegnare agli operatori credenziali di accesso, unificate alle varie raccolte dati organizzate via web, presentandosi così agli operatori in modo univoco e semplificato, evitando incongruenze nell'interfaccia con l'esterno.

La "Gestione distribuita" è la funzionalità predisposta per consentire al rappresentante legale della società di delegare uno o più soggetti a partecipare alle raccolte dati dell'Autorità: qualora all'apertura dei sistemi, relativi alle diverse raccolte dati

dell'Autorità, un'impresa non abbia ancora individuato alcun delegato che possa accedere e caricare/inoltrare i dati, solo il rappresentante legale può effettuare tali operazioni.

Il compimento dell'obbligo da parte della maggior parte degli operatori regolati ha consentito di costruire uno strumento di reportistica che, tramite il sito Intranet, è stato messo a disposizione di tutti i dipendenti dell'Autorità e che permette di avere un indirizzario costantemente aggiornato dei soggetti sottoposti alla regolazione dell'Autorità.

Inoltre, grazie ai dati raccolti, è stato possibile pubblicare sul sito Internet la mappa degli operatori presenti nei settori dell'energia elettrica e del gas, vale a dire gli elenchi degli operatori suddivisi per categorie di attività, contribuendo in tal modo ad aumentare la trasparenza sui mercati sottoposti alla regolazione. Per ciascuna delle circa 2.000 imprese attive, censite dall'Anagrafica operatori (che ha, tra le altre cose, avviato il processo di progressiva eliminazione delle comunicazioni cartacee da parte degli operatori verso l'Autorità), è oggi possibile verificare il campo di attività, cominciando da produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica e produzione e distribuzione di gas naturale e di altri gas distribuiti a mezzo reti, fino a includere, terminate le ultime operazioni di controllo delle informazioni pervenute, tutte le possibili fasi della filiera.

Tra le informazioni e i servizi che tale mappatura ha reso accessibili al pubblico, vi è anche la possibilità per tutti gli interessati di individuare per ciascun comune il distributore e

le imprese di vendita di energia elettrica e gas naturale. È stato infatti reso disponibile sul sito Internet dell'Autorità un nuovo strumento di ricerca territoriale degli operatori che consente di selezionare il proprio comune di residenza per sapere quali venditori si offrono per servire quel territorio e qual è il distributore della propria zona.

Le informazioni relative ai venditori potranno contribuire a

orientare i clienti finali nella scelta di un nuovo fornitore. Inoltre, nell'intento di un progressivo, continuo miglioramento dei servizi per il pubblico, gli elenchi territoriali dei distributori verranno prossimamente integrati con altre informazioni utili, quali il numero di pronto intervento per il gas, mentre gli elenchi dei distributori elettrici verranno accompagnati dall'indicazione del numero telefonico per la segnalazione di guasti.

---

## Provvedimenti assunti

---

L'attività provvedimentale dell'Autorità ha confermato, anche per l'anno 2008, un andamento di tendenziale crescita. Il numero complessivo degli atti deliberativi e di consultazione ha fatto registrare, rispetto all'anno precedente, un incremento di circa il 15%.

L'analisi di dettaglio dei dati riportati nella tavola 6.2 evidenzia, innanzitutto, un significativo aumento dei provvedimenti di controllo e sanzionatori (43%). Ciò a testimonianza del potenziamento generale di tali attività, come scelta strategica, e anche alla luce delle competenze aggiuntive attribuite dalla legislazione primaria all'Autorità, in materia di vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires (Imposta sul reddito delle società) sui prezzi al consumo. Stabile è invece l'andamento delle attività di nuova regolazione (4,5%), mentre è in netta crescita l'attività di aggiornamento e manutenzione degli impianti regolatori vigenti (22%). Ancora in significativo calo risultano i provvedimenti relativi al contenzioso (-45%). Mantiene, infine, una rilevante incidenza l'attività

provvedimentale relativa alla gestione e all'amministrazione interne, a fronte dei processi di ottimizzazione gestionale avviati e di un continuo e crescente sviluppo organizzativo dell'Autorità.

Nel corso del 2008, da ultimo, in linea con le più recenti normative nazionali e comunitarie, l'Autorità ha avviato, anche attraverso l'istituzione di un Nucleo dedicato, lavori per la semplificazione della regolazione. Ciò al fine di rendere più semplice e snello il quadro disciplinare di settore e di agevolare gli operatori nella ricerca e consultazione dei provvedimenti regolatori vigenti. Con una prima ricognizione relativa agli anni 2005, 2006 e 2007 sono state individuate circa 300 delibere non più produttive di effetti e pertanto riconosciute inefficaci. Inoltre con l'obiettivo strategico generale di promuovere e perseguire una sempre "migliore regolazione" è altresì intenzione dell'Autorità quella di favorire e incrementare la redazione di testi unici, che riuniscano le varie discipline, per omogeneità e affinità di materia.



TAV. 6.2

Provvedimenti  
dell'Autorità negli  
anni 2007-2008

TIPOLOGIA	2007		2008	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
Nuova regolazione	22	5,4	21	4,4
Aggiornamenti, manutenzione, riordino	97	23,7	118	24,5
Tariffe	39	9,5	48	10
Controlli, istruttorie, diffide, sanzioni	66	16,1	115	23,8
Pareri, segnalazioni	21	5,1	9	1,9
Contenzioso	9	2,2	5	1
Efficienza energetica	14	3,4	36	7,4
Avvio procedimenti, consultazioni	72	17,5	57	11,8
Gestione, organizzazione, personale	64	15,6	62	12,9
Ricerca di sistema	6	1,5	11	2,3
<b>TOTALE</b>	<b>410</b>	<b>100</b>	<b>482</b>	<b>100</b>

## Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati

### Settore elettrico

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni, provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori, ha visto un aumento del 79%, confermando l'andamento già evidenziato negli anni precedenti, pur riducendosi lievemente il relativo trend di crescita. Nel periodo compreso tra il 1° aprile 2008 e il 31 marzo 2009 il totale delle comunicazioni all'Autorità è stato pari a 8.691 (Tav. 6.3), tra queste 6.323 riguardano il settore elettrico (pari circa al 73% del

totale). L'incremento dei reclami nel solo settore elettrico è stato del 103% (Fig. 6.1). Si conferma, in linea di massima, rispetto all'anno passato, la proporzione tra numero di reclami (92%), richieste di informazioni (5%) e segnalazioni (3%).

Tra i reclami relativi al settore elettrico, poco più del 50% è stato avanzato nei confronti di venditori che operano esclusivamente nel mercato libero. Si tratta di un fenomeno tipico nelle prime fasi di apertura dei mercati, osservato anche in altri paesi in cui il segmento della vendita è stato dischiuso alla concorrenza.

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE COMUNICAZIONI
Settore elettrico	5.817	328	178	6.323
<b>TOTALI</b>	<b>8.044</b>	<b>429</b>	<b>218</b>	<b>8.691</b>

TAV. 6.3

Comunicazioni relative  
al settore elettrico  
ricevute dall'Autorità  
Aprile 2008 — Marzo 2009

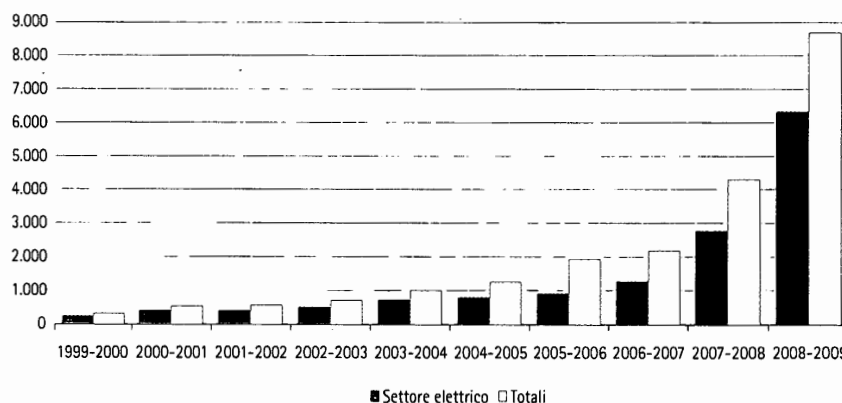
La statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie e i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Inoltre, non sono oggetto di registrazione a fini statistici le comunicazioni archiviate in quanto relative ad alcune materie non rientranti nelle competenze dell'Autorità. Infine, numerose richieste di informazioni sono state avanzate ed evase telefonicamente o con l'utilizzo della posta elettronica: i dati relativi alle telefonate e alle risposte fornite via e-mail

non sono tuttavia considerati ai fini statistici. Il numero delle richieste di informazioni telefoniche agli Uffici dell'Autorità è tuttavia sceso grazie al servizio informazioni per la liberalizzazione dei mercati promosso dall'Autorità e gestito dalla società Acquirente Unico (maggiori dettagli su tale servizio telefonico sono riportati nel Capitolo 4 di questo volume). Si ricorda, a ogni modo, che nel periodo considerato, sono pervenute in totale 80.301 telefonate.

FIG. 6.1

Andamento delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità

Maggio 1999 — Marzo 2009



La tavola 6.4 evidenzia la ripartizione delle comunicazioni ricevute a titolo di reclamo, richiesta di informazioni o segnalazione nei principali argomenti; i dati confermano che le problematiche più frequenti emergenti dai reclami sono: la fatturazione (36,4%); l'interpretazione e l'applicazione di clausole contrattuali sia nell'ambito del mercato libero sia nel servizio di maggior tutela (18,9%); la qualità commerciale (0,7%); problematiche attinenti al mercato (17,2%); la qualità della fornitura, la tensione e le interruzioni (5%); gli allacciamenti (8,2%); le tariffe (2,1%); i contatori (1,9%); i distacchi (4,2%); le bollette e la loro trasparenza (2%); la misura (0,4%).

Sono altresì presenti altre problematiche residuali, non riportate nella tavola 6.4 (tra le altre: l'esecuzione di lavori quali lo spostamento del contatore, i *call center*, la sicurezza).

Come emerge nell'ambito dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, non si registrano variazioni signifi-

cative rispetto al precedente periodo per quanto riguarda le comunicazioni relative a problematiche attinenti la misura, le bollette, gli allacciamenti, i contratti, i contatori. Si rileva invece una diminuzione, in percentuale, dei reclami relativi alla continuità del servizio, alla qualità della fornitura e alle tariffe (questi ultimi anche in termini assoluti). Sono cresciute le comunicazioni attinenti la fatturazione, i distacchi per morosità, i problemi pertinenti il funzionamento del mercato. Questi ultimi riguardano principalmente il cambio di fornitore e la corretta applicazione del Codice di condotta commerciale elettrico; sono inoltre da porre in relazione all'evoluzione della liberalizzazione del mercato al dettaglio dell'energia elettrica e al crescente numero di clienti finali che sceglie di cambiare fornitore o che viene contattato da venditori per la promozione di offerte commerciali. Giova evidenziare che sono riconducibili a problematiche del mercato anche le comunicazioni aventi a oggetto casi di

doppia fatturazione, che tuttavia sono stati conteggiati nell'ambito dell'argomento fatturazione (di cui costituiscono il 16,5%). Per quanto riguarda la fatturazione, i principali argomenti di contestazione sono i consumi fatturati (in acconto) dai venditori nel mercato libero e la doppia fatturazione. Sono altresì pre-

senti in maniera significativa, tra le problematiche legate alla fatturazione, il rispetto della periodicità di emissione delle fatture e, anche se in riduzione, i conguagli elevati relativi a punti di prelievo non letti da tempo (e spesso a seguito di sostituzioni di misuratori elettromeccanici con quelli elettronici).

ARGOMENTI OGGETTO DI COMUNICAZIONE	PERIODO		PERIODO	
	APRILE 2007 – MARZO 2008		APRILE 2008 – MARZO 2009	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Interruzioni e tensione	267	9,6	322	5,0
Allacciamenti	250	9,0	522	8,2
Fatturazione	926	33,4	2.303	36,4
Contratti e qualità commerciale	528	19,0	1.239	19,6
Misura	12	0,4	24	0,4
Tariffe	135	4,9	135	2,1
Bollette	37	1,3	126	2,0
Mercato	418	15,0	1.090	17,2
Contatori	72	2,6	118	1,9
Distacchi	45	1,6	267	4,2

TAV. 6.4

Argomenti  
delle comunicazioni  
sul settore elettrico  
ricevute dall'Autorità  
negli ultimi due anni

I dati riportati nella tavola tengono conto del fatto che un'unica comunicazione può riguardare più di uno tra gli argomenti elencati.

Le attività di classificazione, registrazione e successiva valutazione dei reclami e delle segnalazioni costituisce un importante serbatoio di informazioni circa le problematiche che più frequentemente si verificano nell'erogazione del servizio e consente di individuare le aree in cui si rendono necessari interventi regolatori e/o di vigilanza. L'analisi delle problematiche relative a clienti passati al mercato libero consente di individuare le aree di maggiore criticità, in cui possono rendersi opportuni aggiustamenti della regolazione già esistente e/o inserimenti di nuove regole a presidio del buon funzionamento dei mercati.

#### Settore gas

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni, provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori, ha visto un aumento del 79%, confermando l'andamento già evidenziato negli anni precedenti, pur riducendosi lievemente il relativo trend di crescita. Nel periodo compreso tra il 1° aprile 2008 e il 31 marzo 2009, come abbiamo detto, il totale delle comunicazioni all'Autorità è stato pari a 8.691; di queste 2.368 riguardano il settore gas (pari al 27% del totale) (Tav. 6.5). L'incremento dei reclami nel solo settore gas è stato circa del 55% (Fig. 6.2), quindi con un saggio di crescita ridotto rispetto all'anno pre-

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE COMUNICAZIONI
Gas	2.227	101	40	2.368
<b>TOTALI</b>	<b>8.044</b>	<b>429</b>	<b>218</b>	<b>8.691</b>

TAV. 6.5

Comunicazioni relative  
al settore gas  
ricevute dall'Autorità  
Aprile 2008 – Marzo 2009

cedente. Si conferma, in linea di massima, rispetto all'anno trascorso, la proporzione tra il numero di reclami (94%), delle richieste di informazioni (4%) e delle segnalazioni (2%).

Dei reclami relativi al settore gas circa il 76% è stato avanzato nei confronti di due operatori della vendita.

Come già detto per il settore elettrico, anche per quello del gas la statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie e i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Inoltre, non sono oggetto di registrazione a fini statistici le comunicazioni archiviate in quanto relative ad alcune materie non rientranti nelle competenze dell'Autorità. Infine, numerose richieste di informazioni sono state avanzate ed evase telefonicamente o con l'utilizzo della posta elettronica: i dati relativi alle telefonate e alle risposte fornite via e-mail non sono tuttavia considerati ai fini stacistici.

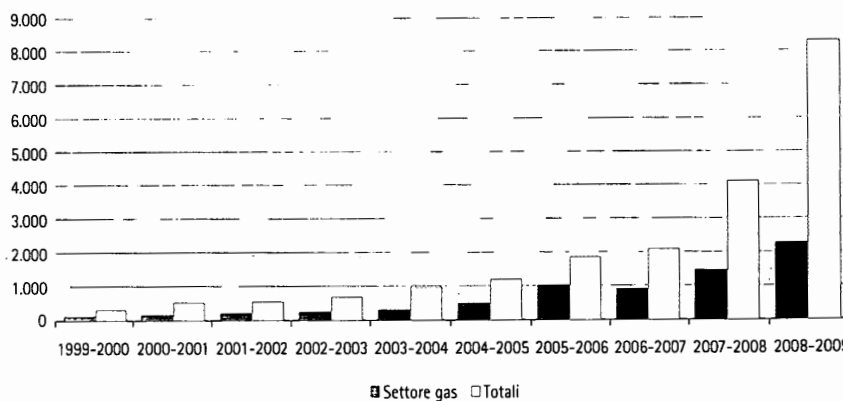
Il numero di comunicazioni inerenti il settore gas risulta nettamente inferiore rispetto a quelle del settore elettrico (circa un terzo), sia per il minor numero di clienti coinvolti, sia per il minore grado di sviluppo del mercato. Il minor numero di reclami, in special modo riguardanti lo *switching* e l'applicazione del Codice di condotta commerciale, è infatti probabilmente dovuto anche alla minore propensione al cambio di fornitore e alla minore diffusione di offerte sul mercato.

L'analisi delle problematiche (Tav. 6.6) evidenzia che gli argomenti più ricorrenti sono: la fatturazione (45,9%); i contratti e la qualità commerciale (17,8%); gli allacciamenti (15,3%); il mercato (6,5%).

Da un confronto con l'anno precedente, si osserva una riduzione delle comunicazioni, in termini percentuali e/o assoluti, per quanto riguarda i contratti e la qualità commerciale, gli allac-

FIG. 6.2

Andamento  
delle comunicazioni  
relative al settore gas  
ricevute dall'Autorità  
Maggio 1999 – Marzo 2009



TAV. 6.6

Argomenti  
delle comunicazioni  
sul settore gas  
ricevute dall'Autorità  
negli ultimi due anni

ARGOMENTI OGGETTO DI COMUNICAZIONE	PERIODO APRILE 2007 – MARZO 2008		PERIODO APRILE 2008 – MARZO 2009	
	NUMERO	%	NUMERO	%
Contratti e qualità commerciale/fornitura	311	20,3	422	17,8
Fatturazione	465	30,4	1088	45,9
Allacciamenti	351	22,9	362	15,3
Bollette	24	1,6	49	2,1
Tariffe	23	1,5	32	1,4
Misura	14	0,9	36	1,5
Mercato e concorrenza	191	12,5	154	6,5
Contatori	66	4,3	112	4,7
Distacchi	38	2,5	52	2,2

ciamenti, il mercato. Per quanto riguarda la fatturazione, che è la problematica più consistente in termini percentuali (45,9%) i reclami relativi sono anche quelli che hanno subito l'incremento più evidente: dai 465 del periodo precedente ai 1.088 dell'anno in corso. Rispetto alla fatturazione, gli argomenti di reclamo più ricorrente sono i consumi fatturati (in particolare in acconto), in secondo luogo i conguagli e la doppia fatturazione.

Si conferma, sostanzialmente, la consistenza dei reclami avvenuti a oggetto bollette, misura e distacchi, se non per qualche lieve incremento. Un aumento consistente si è avuto, invece,

per la tematica contatori che comprende anche le verifiche. Ciò potrebbe essere un effetto della nuova regolazione in tema di verifiche dei misuratori, che ha ridotto, tra l'altro, i costi connessi con le verifiche di misuratori vetusti.

La statistica non comprende i reclami inerenti particolari questioni tariffarie e reclami attinenti l'applicazione dell'IVA.

Sono altresì presenti altre problematiche residuali, non riportate nella tavola 6.4, legate in particolar modo alla sicurezza. I dati riportati in tavola 6.4 tengono conto del fatto che un'unica comunicazione può riguardare più di uno tra gli argomenti elencati.

---

## Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni

---

---

### Indagini e istruttorie conoscitive

---

---

Istruttoria conoscitiva in materia di servizio di salvaguardia nel mercato elettrico

---

Con la delibera 22 luglio 2008, VIS 68/08, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva in merito all'erogazione del servizio di salvaguardia nel mercato elettrico. L'indagine è stata avviata in seguito a numerose segnalazioni che riscontravano problemi in ordine a:

- il trasferimento dei dati anagrafici e di consumo da parte degli esercenti transitori del servizio di salvaguardia ai nuovi esercenti risultanti dalle procedure concorsuali;

- la gestione delle procedure di *switching* e il rispetto degli obblighi informativi in capo alle imprese distributrici, funzionali all'attivazione del servizio di salvaguardia;
- la modalità di fatturazione dei clienti finali serviti in salvaguardia.

---

Istruttoria conoscitiva sulle cause e sulla dinamica delle interruzioni del servizio elettrico verificatesi sul territorio nazionale  
il giorno 4 novembre 2006

---

L'istruttoria conoscitiva, avviata con delibera 6 novembre 2006, n. 238/06, sulle cause e sulla dinamica delle interruzio-

ni del servizio elettrico verificatesi sul territorio nazionale il giorno 4 novembre 2006, si è chiusa il 23 dicembre 2008, con la delibera VIS 114/08.

Con il suddetto provvedimento è stato pubblicato, come atto conclusivo, un rapporto di sintesi denominato *Disservizio del 4 novembre 2006: resoconto conclusivo dell'indagine conoscitiva avviata con delibera n. 238/06*, nel quale l'Autorità illustra gli esiti delle indagini condotte sul comportamento degli operatori in Italia in occasione dell'evento citato.

A livello internazionale, l'Autorità ha partecipato ai lavori del Gruppo di lavoro istituito dall'ERGEG (*European Regulators' Group for Electricity and Gas*) con il coinvolgimento delle Autorità di regolazione dei principali Paesi interessati, fornendo il proprio contributo per la redazione di un rapporto pubblicato dall'ERGEG.

Pertanto, con la medesima delibera di chiusura dell'indagine conoscitiva, l'Autorità ha deciso anche di promuovere, in ambito UCTE e tramite il coinvolgimento del CEER (*Council of European Energy Regulators*), il recepimento delle raccomandazioni espresse nel rapporto ERGEG in materia di gestione della rete di trasmissione e di regole tecniche per gli impianti di generazione.

---

Istruttoria conoscitiva sulla formazione dei prezzi elettrici in Sicilia e nelle zone interconnesse

---

Il 22 gennaio 2009, avendo registrato, nella regione siciliana, prezzi di vendita dell'energia elettrica particolarmente elevati e sensibilmente superiori ai valori medi nazionali, l'Autorità, con delibera 22 gennaio 2009, VIS 3/09, ha avviato un'istruttoria conoscitiva finalizzata alla valutazione delle dinamiche di formazione dei prezzi nel mercato dell'energia elettrica, con specifico riferimento alla zona della Sicilia. L'istruttoria è tuttora in corso.

---

Istruttoria conoscitiva in materia di accesso al servizio di aggregazione delle misure di energia elettrica ai fini del dispacciamento

---

L'istruttoria conoscitiva avviata con la delibera 8 marzo 2005, n. 39/05, relativa al servizio di aggregazione delle misure di energia elettrica, si è chiusa, con la delibera 4 marzo 2009 VIS 17/09, senza l'acquisizione di un resoconto conclusivo. Ciò in

considerazione del fatto che le criticità relative all'aggregazione dei dati orari di immissione e prelievo e la loro messa a disposizione agli utenti del dispacciamento sono oggetto dell'istruttoria conoscitiva avviata con la delibera 16 luglio 2007, n. 177/07, tuttora in corso.

---

Istruttoria conoscitiva in materia di gas non contabilizzato delle reti di trasporto per il periodo 2004-2006

---

L'Autorità, con la delibera 15 aprile 2008, VIS 41/08, ha avviato un'istruttoria conoscitiva per accertare le cause che hanno determinato nel periodo 2004-2006 un andamento anomalo del gas non contabilizzato (GNC) nelle reti di trasporto del gas naturale, finalizzata all'acquisizione, presso le imprese di trasporto e i soggetti con ruoli di responsabilità coinvolti nelle attività relative alla misura del gas, di informazioni e dati utili alla predisposizione degli interventi di competenza. Gli esiti dell'istruttoria conoscitiva, chiusa con la delibera 3 febbraio 2009, VIS 8/09, hanno permesso di identificare le principali determinanti dell'andamento anomalo del GNC, riconducibili sia ad aspetti di carattere procedurale nella contabilizzazione dei termini che costituiscono l'equazione di bilanciamento della rete e del trasportatore, sia a problematiche attinenti l'adeguatezza prestazionale e la corretta manutenzione degli impianti di misura installati nei punti di consegna e di riconsegna della rete di trasporto. Considerato che l'istruttoria ha permesso di appurare che le problematiche riconducibili alla misura determinano un impatto in termini di GNC di un ordine di grandezza superiore rispetto gli aspetti procedurali, l'Autorità ha ritenuto opportuno approfondire tale tematica attraverso l'avvio di una specifica istruttoria conoscitiva.

La medesima delibera VIS 8/09 ha inoltre definito i criteri per il riconoscimento dei costi addizionali sostenuti dalla società Snam Rete Gas per l'acquisto del gas necessario al funzionamento delle centrali di compressione e al reintegro delle perdite di rete (*fuel gas*) nel secondo periodo di regolazione.

La delibera 29 luglio 2005, n. 166/05, prevede che tali costi siano inclusi nella generalità dei costi operativi, e pertanto soggetti ad aggiornamento tramite l'applicazione del meccanismo del *price cap*.

Nel periodo 2005-2008, tuttavia, la dinamica fortemente positiva dei prezzi del petrolio e dei suoi derivati ha determinato un



incremento significativo del costo effettivamente sostenuto dall'impresa maggiore di trasporto per l'acquisto del fuel gas. Alla luce di tali evidenze, l'Autorità, con la delibera VIS 8/09, ha quindi riconosciuto i costi addizionali sostenuti dalla società Snam Rete Gas per l'acquisto del fuel gas negli anni termici 2005-2006 e 2006-2007, tenendo conto della quota di *profit sharing* riconosciuta all'inizio del periodo di regolazione.

La medesima delibera VIS 8/09 ha rinviato a successivi provvedimenti la quantificazione relativa ai costi addizionali sostenuti dalla società Snam Rete Gas per l'acquisto del fuel gas negli anni termici 2007-2008 e 2008-2009, quantificazione da effettuarsi anche sulla base di un'analisi delle condizioni di approvvigionamento del gas naturale sui mercati internazionali.

## Vigilanza e controllo

### Attività di vigilanza e controllo dell'Autorità

Le attività di vigilanza e controllo dell'Autorità sono orientate in primo luogo alla verifica delle condizioni di erogazione dei servizi di pubblica utilità (qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, tariffe, integrazioni tariffarie, incentivi alla produzione ecc.) e determinano vantaggi e miglioramenti nei servizi erogati ai clienti e ai consumatori finali. In esito a tali attività ispettive, l'Autorità può adottare provvedimenti di tipo prescrittivo o sanzionatorio nei casi in cui siano state accertate inadempienze o violazioni della normativa.

Per svolgere le attività di accertamento e ispezione presso operatori, impianti, processi e servizi dei settori elettrico e gas, l'Autorità si avvale anche della collaborazione di soggetti di comprovata autorevolezza ed esperienza nelle attività ispettive e di verifica tecnica ed economica nei settori regolati, quali:

- la Guardia di Finanza e in particolare il Nucleo speciale tutela mercati del Comando Unità speciali, ai sensi del Protocollo di intesa adottato nel settembre 2001 (delibera 14 settembre 2001, n. 199/01) rinnovato ed esteso nel dicembre 2005 (delibera 15 dicembre 2005, n. 273/05);
- la Stazione sperimentale per i combustibili, per i controlli tecnici della qualità del gas;
- la Cassa conguglio per il settore elettrico, per le verifiche e i sopralluoghi sugli impianti incentivati di produzione di

energia elettrica (alimentati da fonti rinnovabili, assimilate alle rinnovabili e impianti di cogenerazione) e presso le imprese elettriche minori;

- l'ENEA (Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente), per lo svolgimento delle attività di controllo nell'ambito della valutazione e della certificazione dei progetti di risparmio energetico.

In particolare, il coinvolgimento della Guardia di Finanza risulta decisivo nello svolgimento degli accertamenti quando siano previsti contributi pubblici e oneri generali di sistema, anche in relazione alle peculiarità istituzionali del Corpo quale organo di polizia economica e finanziaria.

### Verifiche ispettive e controlli tecnici svolti nel periodo 2008-2009

Nel periodo 1 aprile 2008 – 31 marzo 2009, sono stati effettuati 113 verifiche ispettive e controlli tecnici, di cui 107 svolti in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza e 6 in collaborazione con la Cassa conguglio per il settore elettrico, a fronte di 114 complessivamente svolti nell'annualità precedente (Tav. 6.7). Delle 107 verifiche ispettive eseguite in collaborazione con i militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, 56 controlli tecnici sono stati effettuati anche in collaborazione con la Stazione sperimentale per i combustibili e 3 ispezioni in collaborazione con l'ENEA.

TAV. 6.7

**Sintesi delle attività  
ispettive svolte  
nel periodo 2003-2008**

Numero di verifiche ispettive;  
anno mobile 1 aprile - 31 marzo

ARGOMENTO	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Qualità del servizio elettrico						
Continuità del servizio	12	11	10	8	11	12
Qualità commerciale	-	-	1	4	-	-
Qualità del servizio gas						
Grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	-	38	57	52	51	56
Qualità commerciale	-	2	1	3	1	3
Sicurezza	-	-	2	5	3	3
Controlli e verifiche sul servizio pronto intervento gas	-	-	-	-	-	tavola 6.11
Efficienza energetica						
Verifica progetti di risparmio energetico	-	-	-	-	-	3
Tutela consumatori						
Informazioni alla clientela in materia di tariffe elettriche	-	-	-	-	(A)	-
Distribuzione e vendita gas						
Libero accesso al servizio e condizioni economiche di fornitura	6	20	9	10	-	2
Verifica applicazione coeff. K di correzione dei volumi	-	-	-	-	15	18
Tariffe						
Distribuzione gas	-	-	2	2	3	-
Distribuzione energia elettrica	-	-	-	-	3	-
Integrazione tariffaria alle imprese elettriche minori	-	-	-	-	2	-
"Robin Tax"						
Vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires di cui alla legge n. 133/08	-	-	-	-	-	10
Mercato						
Controlli e verifiche ispettive nei confronti di società iscritte all'elenco dei venditori di energia elettrica	-	-	-	-	-	tavola 6.16
Altro						
Import di energia elettrica, reti di distribuzione comunali, ispezioni presso soggetti già sottoposti a provvedimenti prescrittivi o sanzionatori	-	-	1	6	3	-
Impianti incentivati						
Impianti di produzione di energia elettrica assimilati, rinnovabili e cogenerativi	1	-	50	33	22	6
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>71</b>	<b>133</b>	<b>123</b>	<b>114</b>	<b>113</b>
Di cui in collaborazione con:						
Guardia di Finanza - Nucleo speciale tutela mercati	2	58	83	88	92	107
Stazione sperimentale per i combustibili	-	38	57	52	51	56
Cassa conguaglio per il settore elettrico	-	-	50	35	24	6

(A) Si veda la tavola 6.11 della *Relazione Annuale* dello scorso anno.

Nel corso degli anni le verifiche ispettive e i controlli tecnici svolti in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza hanno registrato un continuo incremento: da 58 nel 2004 sono aumentati a 83 nel 2005, 88 nel 2006, 92 nel 2007 e 107 nel 2008.

Le verifiche ispettive, eseguite in collaborazione con la Cassa conguaglio per il settore elettrico in materia di impianti di produzione elettrica incentivati alimentati da fonti rinnovabili, assimilate e di cogenerazione, ammontano, a partire dal 2005 e fino al 31 marzo 2009, a 111 (numero complessivo degli impianti esaminati), per una potenza installata complessiva di circa 8.800 MW.

In esito a tali verifiche, sono state avviate azioni di recupero amministrativo di incentivazioni indebitamente percepite per circa 156 milioni di euro: di questi, circa 70 milioni di euro sono già stati versati dai soggetti sottoposti agli accertamenti; ulteriori 55 milioni di euro sono tuttora in corso di recupero, subordinatamente agli esiti dell'inevitabile azione di contenzioso intentato dalle parti; mentre la parte restante (31 milioni di euro) è stata oggetto di riesame e non più recuperabile. I recuperi amministrativi operati, costituendo maggiori oneri per il sistema elettrico indebitamente percepiti, vanno a riduzione delle bollette elettriche in quanto contribuiscono a ridurre il fabbisogno, attuale e prospettico, dell'onere generale



di sistema più rilevante oggi gravante sulla bolletta elettrica (componente tariffaria A<sub>3</sub>).

Nel corso del 2008 sono stati altresì avviati verifiche ispettive e controlli in nuovi segmenti di indagine tra cui:

- la vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires sui prezzi al consumo, di cui alla legge 6 agosto 2008, n. 133, la c.d. "Robin Tax" che, inizialmente, ha riguardato gli operatori che non hanno trasmesso la documentazione richiesta dall'Autorità con la delibera 4 luglio 2008, ARG/com 91/08;
- il rispetto, da parte delle imprese distributrici di gas, degli obblighi di servizio introdotti dall'Autorità in tema di pronto intervento gas;
- il possesso dei requisiti di affidabilità patrimoniale e finanziaria dichiarati dalle società iscritte all'elenco venditori del mercato libero dell'energia elettrica;
- la conformità dei progetti di risparmio energetico alle disposizioni dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, alle *Linee guida* di cui alla delibera 18 settembre 2003, n. 103/03, e alle schede tecniche che certificano i risparmi energetici conseguiti.

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di dati di continuità del servizio

Nel periodo giugno-ottobre 2008 sono state effettuate, da personale dell'Autorità con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, 12 verifiche ispettive, ai sensi della delibera 14 maggio 2008, VIS 43/08, nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di dati di continuità del servizio.

Le ispezioni avevano lo scopo di verificare:

- la corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, relativamente all'anno 2007, di cui al Titolo 2 del *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004-2007* (delibera 30 gennaio 2004, n. 4/04, e s.m.i.) per le imprese di distribuzione già soggette agli obblighi di cui al Titolo 4 del medesimo *Testo integrato*;
- la corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, relativa-

mente all'anno 2007, di cui al Titolo 2 del *Testo integrato* per le imprese di distribuzione che, in relazione a quanto definito dall'art. 30, comma 30.1, del nuovo *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo regolatorio 2008-2011* (delibera 19 dicembre 2007, n. 333/07), si trovavano soggette a tali obblighi a decorrere dal 2008;

- il calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all'Autorità relativamente all'anno 2007, di cui al Titolo 3 del *Testo integrato*.

Le verifiche ispettive sulla corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni e sul calcolo degli indicatori di continuità del servizio sono state effettuate presso le sedi dei centri di telecontrollo degli esercenti e hanno interessato 3 esercizi di una grande azienda di distribuzione e 2 medie aziende di distribuzione.

Detti esercizi e imprese sono stati individuati a campione e la metodologia di registrazione delle interruzioni è stata verificata tramite il controllo delle interruzioni relative all'anno 2007, anch'esse scelte a campione.

Per una media azienda di distribuzione e per 3 esercizi di una grande azienda di distribuzione, l'applicazione al campione di interruzioni verificate nel corso dei sopralluoghi dell'Indice di precisione (IP), dell'Indice di correttezza (IC) e dell'Indice di sistema di registrazione (ISR) ha evidenziato valori degli indici compresi nelle fasce di tolleranza, mentre per una media azienda l'ISR è risultato pari al 93% e quindi al di sotto delle tolleranze ammesse con conseguente riduzione degli incentivi. Le verifiche ispettive sulla corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni e sul calcolo degli indicatori di continuità del servizio, relative a imprese di distribuzione soggette agli obblighi a decorrere dal 2008, sono state effettuate presso le sedi dei centri di telecontrollo degli esercenti e hanno interessato 7 medie aziende di distribuzione.

Dette imprese rappresentavano tutte quelle soggette alla regolazione per la prima volta a partire dal 2008 e la metodologia di registrazione delle interruzioni è stata verificata tramite il controllo a campione delle interruzioni relative all'anno 2007. Per 2 medie aziende sono stati riscontrati errori nell'applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, di cui al Titolo 2 del *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004-2007*. L'Autorità ha, pertanto, avviato 2 istruttorie

formali nei confronti delle suddette imprese di distribuzione dell'energia elettrica, che potrebbero concludersi con l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie.

Complessivamente, l'esito dei controlli risulta soddisfacente e

conferma la tendenza in atto da alcuni anni verso un progressivo miglioramento nella registrazione delle interruzioni da parte delle imprese di distribuzione dell'energia elettrica.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.8.

TAV. 6.8

**Verifiche ispettive  
nei confronti di imprese  
di distribuzione  
dell'energia elettrica  
in materia di continuità  
del servizio**

Giugno - Ottobre 2008

IMPRESE SOTTOPOSTE	MOTIVAZIONE	ESITO
<b>A CONTROLLO<sup>(A)</sup></b>		
3 esercizi di una grande impresa già in regolazione	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico	Verificati 9 ambiti, tutti con esito positivo  Verificati valori dell'ISR, al di sopra della soglia del 95%, per tutti gli ambiti verificati
2 medie imprese già in regolazione	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico	Verificati 4 ambiti territoriali tutti con esito positivo  Verificato un valore dell'ISR del 93% per una media impresa
7 medie imprese in regolazione dal 2008	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico	Verificata la correttezza della registrazione delle interruzioni del servizio elettrico per 5 medie imprese  Avviate istruttorie formali nei confronti di 2 medie imprese per la non conformità alle disposizioni normative in tema di registrazione delle interruzioni

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

**Controlli tecnici nei confronti di imprese di distribuzione  
in materia di qualità e sicurezza del gas:  
grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione**

Nel periodo 1 aprile 2008 - 31 marzo 2009 sono stati eseguiti, dai militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza e dal personale della Stazione sperimentale per i combustibili, 56 prelievi di gas presso 44 imprese di distribuzione, ai sensi delle delibere 16 luglio 2007, n. 181/07 (per il periodo novembre 2007 - ottobre 2008) e 7 luglio 2008, VIS 63/08 (per il periodo novembre 2008 - ottobre 2009).

Tali controlli, svolti senza preavviso, consistono in prelievi di gas effettuati sulla rete di distribuzione, al fine di verificare i principali parametri di qualità del gas fornito ai clienti finali, che sono: il grado di odorizzazione, il potere calorifico superio-

re e la pressione di fornitura.

La legge 6 dicembre 1971, n. 1083, impone ai distributori (per il gas naturale) e ai produttori (per gli altri tipi di gas) l'obbligo di odorizzare il gas, mentre l'UNI (Ente nazionale italiano di unificazione), attraverso il CIG (Comitato italiano gas), ha emanato le norme tecniche per la corretta odorizzazione del gas. La mancata o insufficiente odorizzazione del gas comporta responsabilità penali per i soggetti che non hanno rispettato la normativa.

I prelievi del gas sono effettuati dalla Stazione sperimentale per i combustibili all'uscita dei gruppi di riduzione finale in bassa pressione, non dotati di impianto di odorizzazione e collocati in posizione distante dai punti di alimentazione della rete di distribuzione; il controllo sul grado di odorizzazione e sul potere calorifico superiore del gas viene eseguito median-