

- la previsione che gli agenti commerciali, cioè il personale impiegato per la commercializzazione delle nuove offerte, da un lato forniscano informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero, dall'altro si rendano identificabili anche inserendo il proprio nome e/o codice identificativo in una "Nota informativa" (che sono tenuti a consegnare al cliente insieme con il contratto pure nel caso in cui i contratti vengano conclusi per telefono), al fine della maggiore trasparenza e dell'agevolazione alla soluzione di eventuali controversie riguardanti le modalità di conclusione dei contratti;
- la limitazione, alla luce dell'evoluzione del quadro legislativo e regolatorio, delle condizioni contrattuali regolate nel settore del gas naturale ai soli clienti finali domestici, assicurando la piena coerenza tra condizioni economiche e condizioni contrattuali regolate;
- l'estensione al settore elettrico sia della previsione delle clausole minime obbligatorie che devono essere contenute nei contratti di mercato libero e il cui contenuto viene liberamente definito dalle parti (già previste per il gas naturale), sia del ricorso agli indennizzi automatici, limitando tuttavia l'applicabilità di questi ultimi, per entrambi i settori, al caso di mancato rispetto, da parte dell'esercente, delle procedure previste in caso di modifica unilaterale delle clausole contrattuali, laddove ne sussistano i presupposti;
- estensione a 3 mesi dei termini di preavviso per la variazione unilaterale di clausole contrattuali a mezzo di apposita e autonoma informativa diversa dalla bolletta, in modo da agevolare la ricerca di un diverso fornitore e l'esercizio del diritto di recesso in coerenza con le tempistiche di *switching*;
- l'integrazione, nel Codice di condotta commerciale unico, delle previsioni della delibera 26 ottobre 2007, n. 272/07 (i.e. qualora in contratti, documenti di fatturazione, comunicazione e corrispondenza con i clienti finali, sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela, venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell'attività, deve essere riportata, nell'immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento oppure l'informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero);
- la riduzione del set di informazioni che l'esercente la vendita deve fornire ai clienti finali unitamente alle condizio-

ni contrattuali liberamente definite dall'esercente stesso, ferme restando le informazioni necessarie che il cliente deve ricevere prima della conclusione del contratto, in base alla normativa primaria;

- la messa a disposizione dei clienti finali, in relazione al decreto 31 luglio 2009 del Ministero dello sviluppo economico, delle informazioni sia sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, sia sull'impatto ambientale della produzione, nonché delle informazioni che devono essere rese disponibili ai sensi della delibera 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08, e della delibera 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, relativamente ai bonus sociali elettrico e gas.

L'Autorità ha altresì proposto di definire, anche per la fornitura di gas naturale, una scheda riepilogativa della spesa annua, per dotare i consumatori finali di adeguati strumenti di confronto, utilizzando e adattando lo schema per le forniture elettriche già definito dalla delibera 9 maggio 2007, n. 110/07.

In riferimento alla scheda di confrontabilità della spesa elettrica va rilevato che con l'applicazione dei nuovi prezzi biorari la spesa complessiva potrà variare a seconda di come sono allocati nelle diverse fasce orarie i consumi del cliente. Pertanto, è sembrato opportuno ripensare la struttura delle schede di riepilogo, in modo da dare al cliente uno strumento che gli consenta di effettuare un corretto e significativo confronto tra l'offerta che l'esercente gli sta proponendo e la spesa cui andrebbe incontro nell'ambito del servizio di maggior tutela; ciò a seconda del possibile profilo di consumo e dei prezzi che possono essere applicati nel regime di maggior tutela ovvero: il prezzo monorario (che continuerà a esistere fino alla completa riprogrammazione dei misuratori), i prezzi biorari transitori (applicabili fino a dicembre 2011) e i prezzi biorari a regime. Sempre al fine di semplificare e snellire tali schede, si è optato per la visualizzazione dei diversi livelli di spesa associati a tre livelli di consumo annuo (2.700 kWh, 3.500 kWh e 4.500 kWh), rappresentativi:

- del cliente domestico residente con 3 kW di potenza impegnata;
- del cliente domestico non residente con 3 kW di potenza impegnata;
- del cliente domestico con 4,5 kW di potenza impegnata.

Sono state proposte anche scelte alternative a quella sopra riportata e la sostituzione dei dati numerici con grafici, in modo da consentire un facile confronto tra i diversi livelli di spesa. Per quanto riguarda le schede di riepilogo dei clienti non domestici elettrici, l'Autorità ritiene che queste possano essere adeguatamente sostituite dagli obblighi generali in materia di condizioni economiche dell'offerta all'interno dei contratti.

Strumenti di confrontabilità dei prezzi per i servizi elettrico e del gas

Ad aprile 2009 l'Autorità ha attivato sul proprio sito Internet un sistema di ricerca e confronto delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (Trova offerte) – inizialmente realizzato solo in relazione alle offerte di energia elettrica per i clienti domestici – per meglio 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.

Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito al Trova offerte: fino a marzo 2010 risultano essere state accreditate 18 imprese tra cui tutte le principali aziende di vendita di energia elettrica. Per poter partecipare al Trova offerte, le imprese di vendita devono essere iscritte all'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; dato che l'iscrizione non è obbligatoria, sul mercato potrebbero essere presenti proposte di altre imprese non presenti nel Trova offerte.

Dalla prima pubblicazione del Trova offerte sono stati registrati circa 445.000 accessi del pubblico alla pagina iniziale, con una media per l'intero periodo di oltre 1.100 accessi giornalieri. Tra le offerte pubblicate, la maggior parte delle quali hanno validità estesa a tutto il territorio nazionale, prevalgono quelle a prezzo "bloccato", cioè le offerte che prevedono che i corrispettivi per la componente energia rimangano fissi per la durata del contratto, seguite per numerosità dalle offerte che offrono uno sconto sulle condizioni economiche del servizio di maggior tutela (sconto su corrispettivo energia, PE, o su corrispettivo energia e corrispettivo dispacciamento, PE + PD). Queste ultime utilizzano, come prezzo di riferimento della componente energia, le condizioni econo-

miche di fornitura fissate dall'Autorità, alle quali vengono applicati sconti che variano fra il 5% e il 20%. Altre offerte sono a prezzo "tutto compreso", prevedono cioè l'applicazione di un corrispettivo unico comprensivo delle componenti di vendita e di quelle di rete; altre infine sono indicizzate e utilizzano criteri diversi da quelli utilizzati dall'Autorità.

Nel corso dei primi mesi del 2010 è stato completato l'intervento tecnico di sviluppo delle funzionalità del sistema necessarie alla gestione delle offerte per la fornitura di gas e delle offerte congiunte di elettricità e gas, attivate il 15 aprile 2010. Sono stati inoltre realizzati: un intervento di *restyling* dell'interfaccia pubblica del Trova offerte, finalizzato a uniformarne l'aspetto grafico a quello del portale dell'Autorità; nonché l'inserimento nel nuovo formato grafico del Trova offerte di una funzione multilingua, con la possibilità di visualizzare una versione del sistema di ricerca che presenta testi tradotti in lingue da identificare (a vantaggio delle minoranze linguistiche riconosciute).

Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas

L'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*, pubblicato dall'Autorità in forma cartacea e digitale sul proprio sito web nei primi mesi del 2010, intende essere uno strumento di agevole consultazione caratterizzato da aggiornamento costante, tramite il quale il consumatore domestico possa conoscere e verificare, in modo sistematico e per ognuno degli aspetti del servizio che lo interessano in una determinata circostanza, quali sono le regole previste dall'Autorità per tutelarlo e quali sono i diritti che può far valere.

L'*Atlante* vuole anche essere uno strumento utile alle associazioni dei consumatori, per fornire indicazioni ai cittadini riguardo le diverse forme di tutela definite dall'Autorità e le operazioni necessarie per soddisfare l'approvvigionamento di energia elettrica e gas: dall'attivazione di una nuova fornitura, alla stipula di un contratto, al cambio di fornitore, al pagamento delle bollette, ai servizi post fornitura ecc.

Attualmente l'*Atlante* è articolato in due sezioni che trattano rispettivamente della liberalizzazione dei mercati (e dei conseguenti effetti sui consumatori) e delle principali tutele in tema di qualità commerciale della vendita, oltre che in due parti più prettamente settoriali (una per il gas naturale e una

per l'energia elettrica) in cui vengono approfonditi gli aspetti contrattuali e quelli tecnici legati alle prestazioni (allacciamento della fornitura, attivazione, disattivazione, sicurezza ecc.).

Lo Sportello per il consumatore di energia

Sulla base delle prime evidenze nel nostro Paese, nonché dell'esperienza già maturata in altri Paesi, sin dai primi mesi del 2007 è apparso evidente che la completa apertura del mercato elettrico avrebbe implicato, in particolare per la clientela domestica:

- la necessità di una maggiore informazione sugli effetti dell'apertura dei mercati al fine di coglierne le opportunità;
- un incremento del contenzioso tra clienti finali e fornitori del servizio.

Ciò ha indotto l'Autorità a sviluppare, sin dal 2007, strumenti volti ad affrontare tali problematiche, approvando il progetto dell'Acquirente unico che prevedeva l'istituzione di un *call center* in grado di fornire ai consumatori informazioni relative alla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica (a partire dall'1 luglio 2007) e del gas (a partire da ottobre 2007). L'Autorità ha inoltre deciso di avvalersi della CCSE 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. In un'ottica di economicità, sinergia e uso efficiente delle risorse, l'Autorità si è successivamente posta l'obiettivo di riunire il *call center* dell'Acquirente unico e la gestione dei reclami mediante la CCSE in un'unica struttura denominata "Sportello per il consumatore di energia".

In applicazione della legge n. 99/09 – che all'art. 27, comma 2, prevede che l'Autorità si avvalga del GSE e dell'Acquirente unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all'art. 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1985, n. 481 – la gestione in avvalimento dello

Sportello è stata attribuita alla società Acquirente unico.

Lo Sportello è divenuto operativo dall'1 dicembre 2009 ed è composto da un *call center* e da un'Unità reclami.

Il *call center* (dotato di un numero verde gratuito per chi chiama da numero fisso) rappresenta un canale di immediato accesso, che consente al consumatore di ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi elettrico e del gas, sulle opportunità della liberalizzazione dei mercati e sui diritti dei consumatori stessi. Esso rappresenta, inoltre, un utile riferimento sia per ricevere informazioni sulle modalità di presentazione di reclami, istanze e segnalazioni, sia per conoscere lo stato di avanzamento di una pratica già istruita. Infine, lo Sportello funge da punto di diffusione delle informazioni su iniziative di interesse generale dei clienti o di determinate categorie degli stessi, messe in atto dall'Autorità anche in accordo con altri soggetti istituzionali (per esempio, il bonus elettrico, il bonus gas, le tariffe biorarie ecc.).

Per quanto riguarda l'Unità reclami, il suo compito è gestire i reclami scritti dei clienti che non hanno ricevuto una risposta soddisfacente ai reclami già presentati ai loro fornitori o che non hanno ricevuto alcuna risposta. I reclami vengono trattati sulla base di un Regolamento approvato dall'Autorità con delibera 14 maggio 2008, GOP 28/08, e seguenti modifiche e integrazioni, per fornire le corrette risposte al cliente reclamante e per segnalare all'Autorità i casi in cui si presentino i presupposti per un intervento di competenza.

Con l'istituzione dello Sportello l'Autorità ha inteso costituire una struttura che migliori 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/o gas e che, al contempo, favorisca il corretto dispiegarsi della concorrenza, grazie alla diffusione dell'informazione e alla riduzione delle forti asimmetrie informative che penalizzano il cliente finale. Lo Sportello consente altresì di potenziare la capacità dell'Autorità di verificare il buon funzionamento degli strumenti di tutela introdotti e il corretto andamento del mercato, agevolando anche la crescita delle associazioni dei consumatori e della loro interlocuzione strutturale con l'Autorità.

L'attività svolta dal call center dall'1 aprile 2009 al 31 marzo 2010 è sintetizzata sia nella tavola 4.1, che riporta il dettaglio delle chiamate pervenute al call center complessivamente per i due settori, sia nella tavola 4.2, che evidenzia i principali argomenti oggetto delle chiamate stesse. I picchi delle chiamate sono stati registrati nel mese di aprile 2009, in coincidenza con la campagna informativa sul bonus elettrico, nonché nei mesi di gennaio e febbraio 2010 a seguito della campagna informativa dell'avvio delle attività dello Sportello.

I quesiti rivolti al call center dai clienti finali domestici e non domestici hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni e di chiarimenti sul bonus elettrico e sulle problematiche relative ai mercati liberi, alle modalità per presentare reclamo e, in particolare dal mese di febbraio 2010, ai prezzi biorari elettrici per i clienti domestici. Le domande in materia di mercato hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni generali sulle caratteristiche del mercato libero e, in particolare, sulle conseguenze per i clienti derivanti dalla liberalizzazione, sulle modalità per poter confrontare le offerte e sulle modalità per accedere al Trova offerte nel sito dell'Autorità. Le domande in materia di prezzi biorari hanno avuto a oggetto informa-

zioni sui prezzi biorari stabiliti dall'Autorità e sull'esistenza di condizioni biorarie diverse da quelle dell'Autorità, sulla maggiore o minore convenienza delle biorarie standard rispetto ai prezzi monorari sempre dell'Autorità, sui soggetti aventi diritto alle condizioni standard e sulle relative tempistiche.

Nello svolgimento della propria attività il call center ha rispettato gli standard di qualità previsti per i call center dei venditori dalla delibera 11 novembre 2008, ARG/com 164/08, conseguendo i seguenti risultati prestazionali:

- accessibilità del servizio, 99,6% rispetto allo standard richiesto del 90%;
- tempo medio di attesa, 128" rispetto al livello standard richiesto di 240";
- livello di servizio, 87% rispetto allo standard richiesto di 80%.

Da dicembre 2009, inoltre, il call center ha aderito al protocollo "Mettiamoci la faccia", promosso dal Ministero per l'innovazione pubblica per la rilevazione della customer satisfaction per i servizi offerti dall'Amministrazione pubblica, con i seguenti risultati:

- servizio buono 78%;
- servizio sufficiente 14,4%;
- servizio insufficiente 6,7%.

L'attività di informazione svolta dal call center dello Sportello per il consumatore di energia

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.1

**Chiamate pervenute
al call center
dell'Acquirente unico
e dello Sportello**

 Numero di chiamate e tempo
medio di attesa in secondi

	CHIAMATE PERVENUTE		CHIAMATE GESTITE				TEMPO MEDIO DI ATTESA SERVIZIO	TEMPO MEDIO CONVER- SAZIONE	
	TOTALI	DI CUI IN	TOTALI	DI CUI	DI CUI	CHIAMATE			
		ORARIO DI SERVIZIO		CON OPERA- TORE	CON RISPON- DITORI AUTOMATICI	ABBAN- DONATE			FUORI ORARIO DI SERVIZIO
Anno 2009									
Aprile	117.206	95.606	86.882	43.090	894	8.724	21.600	43	135
Maggio	12.841	11.115	10.732	9.838	6.689	383	1.726	19	175
Giugno	38.797	31.758	30.291	23.602	239	1.467	7.039	43	174
Luglio	10.328	8.919	7.787	7.548	197	1.132	1.409	18	183
Agosto	10.151	8.570	6.808	6.611	174	1.762	1.581	19	179
Settembre	11.892	10.428	8.417	8.243	361	2.011	1.464	24	204
Ottobre	16.605	14.440	11.480	11.119	223	2.960	2.165	30	216
Novembre	11.189	9.877	8.059	7.836	800	1.818	1.312	20	224
Dicembre	19.156	16.526	13.107	12.307	15.205	3.419	2.630	49	182
Anno 2010									
Gennaio	38.293	35.447	31.528	16.323	22.984	3.919	2.846	78	183
Febbraio	72.021	68.143	63.146	40.162	3.197	4.997	3.878	63	175
Marzo	58.722	46.060	44.379	44.245	134	1.681	12.662	11	191
Totale periodo	417.201	356.889	322.616	230.924	51.097	34.273	60.312	35	185

TAV. 4.2

**Argomenti delle
chiamate pervenute
al call center
dell'Acquirente unico
e dello Sportello**

	TIPOLOGIA SERVIZIO					TOTALE CAMPIONE
	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI	MERCATI	RECLAMI	
Anno 2009						
Aprile	-	36.329	-	3.739	3.022	43.090
Maggio	-	5.883	-	1.713	2.242	9.838
Giugno	-	19.579	-	1.770	2.253	23.602
Luglio	1.526	3.565	-	1.104	1.353	7.548
Agosto	1.317	3.273	-	974	1.047	6.611
Settembre	1.697	3.605	-	1.316	1.625	8.243
Ottobre	2.715	4.954	-	1.690	1.760	11.119
Novembre	1.958	2.904	-	1.387	1.587	7.836
Dicembre	4.297	4.386	-	1.535	2.089	12.307
Anno 2010						
Gennaio	5.896	4.813	-	2.497	3.117	16.323
Febbraio	9.551	9.774	7.139	5.450	8.248	40.162
Marzo	16.972	9.104	3.868	4.512	9.789	44.245
Totale periodo	45.929	108.169	11.007	27.687	38.132	230.924
% servizio/totale	20%	47%	5%	12%	16%	100%

Mercato elettrico

Morosità e revisione della disciplina del deposito cauzionale per i clienti finali del mercato elettrico serviti in maggior tutela

Nell'ambito della modifica della disciplina della morosità dei clienti finali di energia elettrica (delibera 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09,³ vedi anche il Capitolo 2 di questo Volume), resasi necessaria a fronte delle problematiche poste dalla rilevanza che tale fenomeno ha assunto con la completa liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio, sono state inserite anche specifiche previsioni a tutela dei consumatori.

In primo luogo, al fine di non penalizzare i clienti, si è messa a punto una definizione di "cliente cattivo pagatore" che consenta di escludere che la morosità derivi, anche solo in parte, da comportamenti non pienamente efficienti degli esercenti stessi. In particolare, è stata definita la categoria del cliente "cattivo pagatore", identificato in colui che non ha provveduto nei termini di scadenza al pagamento di almeno 2 fatture, anche non consecutive, emesse nell'arco degli ultimi 365 giorni di fornitura da parte del medesimo esercente purché:

- per almeno una delle due sia stata tempestivamente avviata una procedura di sospensione della fornitura;
- nessuna fattura contabilizzi corrispettivi per la ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
- il venditore abbia già liquidato tutti gli eventuali crediti (o li abbia portati in detrazione della bolletta di cui si richiede il pagamento);
- il venditore abbia provveduto, nei tempi previsti dalla delibera ARG/com 164/08, a fornire una risposta motivata a una eventuale richiesta di rettifica di fattura o a un reclamo inerente i corrispettivi non pagati.

In tale contesto si è ritenuto altresì opportuno rivedere in generale le modalità di determinazione e aggiornamento dell'am-

montare del deposito cauzionale, stabilito nell'anno 1999 e mai rivisto rispetto all'evoluzione del mercato, in modo tale da commisurarne anche al merito di credito di ciascun cliente finale che richiede l'attivazione del servizio di maggior tutela. Più specificamente, l'ammontare del deposito cauzionale richiesto al cliente già servito in maggior tutela è stato adeguato a 11,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i clienti domestici (per esempio, un cliente domestico con 3 kW di potenza impegnata paga 34,5 € di deposito cauzionale) e a 15,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i clienti non domestici; ciò con la precisazione che:

- l'aumento non viene richiesto ai clienti che usufruiscono del bonus elettrico e ai clienti che hanno la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;
- in considerazione dell'attuale situazione economica, sono state previste misure di gradualità nell'applicazione della revisione dell'ammontare del deposito cauzionale;
- i clienti domestici già serviti in maggior tutela pagano la differenza tra il deposito versato e il nuovo ammontare, in forma rateizzata nelle successive 12 bollette;
- i clienti domestici per i quali viene attivato il servizio di maggior tutela versano 5,2 € per ogni kW di potenza impegnata al momento dell'attivazione (per esempio, un cliente con 3 kW di potenza impegnata versa 15,6 €) e pagano la differenza, rispetto all'ammontare dovuto, in forma rateizzata nelle successive 12 bollette;
- nel caso di clienti "cattivi pagatori", la maggiorazione del deposito viene restituita se al termine dei successivi 12 mesi il cliente risulti buon pagatore.

Tariffe biorarie: obblighi informativi a favore dei clienti finali serviti in maggior tutela e strumenti di ricostruzione dei consumi

Per garantire a tutti i clienti finali, in particolare alle famiglie,

³ In sintesi, per i clienti morosi che chiedono il rientro nel servizio di maggior tutela, si è stabilito che il rientro sia subordinato al pagamento dei debiti pregressi e al versamento di un deposito cauzionale in misura doppia rispetto a quella prevista per i clienti non cattivi pagatori.

la necessaria gradualità di adattamento e tutte le utili informazioni in materia di abitudini di consumo, in vista della applicazione dei prezzi biorari a tutti i clienti domestici serviti in maggior tutela (cioè alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità) con contatore elettronico in servizio, l'Autorità ha direttamente realizzato (anche attraverso interventi sui mass media nazionali), nonché posto in capo ai venditori, un ampio ventaglio di iniziative di informazione a favore dei consumatori.

In primo luogo agli esercenti è stato prescritto di inserire nelle bollette dei clienti domestici (il cui misuratore sia stato riprogrammato ai sensi dell'art. 19, comma 19.7, dell'Allegato A alla delibera 27 giugno 2007, n. 156/07, *Testo integrato della vendita* – TIV) informazioni relative alle letture e ai propri consumi, con la ripartizione percentuale nelle diverse fasce orarie. In secondo luogo è stato stabilito che il cliente debba ricevere nelle ultime tre bollette prima dell'applicazione dei prezzi biorari alcune informazioni, necessarie affinché possa meglio apprezzare i cambiamenti che l'applicazione dei nuovi prezzi potrebbe determinare sulla sua spesa. A fine di garantire un livello generale e uniforme di informazione – e tenuto conto anche delle richieste di miglioramento manifestate dalle associazioni rap-

presentative dei consumatori – l'Autorità ha fornito agli esercenti il *format* della comunicazione ai clienti domestici.

In terzo luogo, nel sito Internet dell'Autorità è stato inoltre pubblicato un sistema di calcolo interattivo (Pesa consumi) in grado di fornire all'utente informazioni personalizzate relative all'impatto, in termini di spostamento dei consumi tra le diverse fasce orarie, che può essere ottenuto, a parità di consumi totali, spostando l'uso dei principali elettrodomestici in una diversa fascia oraria. Il sistema richiede all'utente di impostare i dati relativi al consumo annuo suddiviso per fasce orarie, reperibili in bolletta, e di definire il profilo di utilizzo attuale dei principali apparecchi elettrici (a esclusione degli apparecchi che sono destinati a un uso continuo, come per esempio il frigorifero, o il cui utilizzo non può essere ragionevolmente spostato nel tempo, come per esempio l'illuminazione). Una volta inserite queste informazioni, il sistema consente di modificare il profilo di impiego di ciascun elettrodomestico, simulando uno spostamento totale o parziale degli utilizzi settimanali da una fascia oraria all'altra; in seguito a ogni modifica viene ricalcolata la ripartizione per fasce orarie dei consumi totali, che può quindi essere confrontata con la ripartizione attuale.

Mercato del gas

Modifiche alle condizioni contrattuali per i clienti finali serviti nel regime di tutela

Con la delibera 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08, l'Autorità ha approvato la *Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* (RTDG), in virtù della quale si è intestata alle imprese di distribuzione l'intera responsabilità del servizio di misura, compresa quindi l'attività di rilevazione e validazione dei dati di misura, riconducendo l'intero servizio nell'ambito dei servizi regolati. Ai sensi della delibera 22 dicembre 2008, ARG/gas 197/08, è stato

peraltro stabilito che l'intestazione della responsabilità del servizio di misura alle imprese di distribuzione, con riferimento all'attività di lettura dei contatori, decorresse dall'1 luglio 2009. Con la delibera 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09, sono state estese a tutti i clienti finali (cioè anche a quelli serviti sul mercato libero) le tempistiche di rilevazione dei dati di misura già previste dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 229/01, per i clienti finali serviti alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità. La delibera ARG/gas 69/09 ha inoltre apportato modifiche, tra l'altro, alla stessa delibera n. 229/01, contenente le condizioni contrattuali minime obbli-

gatorie per i clienti finali di gas serviti nel regime di tutela. Le modifiche hanno fatto in particolare riferimento alle modalità di utilizzo dei dati di lettura, rilevati dal distributore, da parte del venditore e alle comunicazioni in fattura in caso di mancata lettura del contatore, in accordo alla periodicità stabilita.

Più in particolare si è meglio definito il carattere di accessibilità, di non accessibilità e di parziale accessibilità dei misuratori; è stato altresì previsto che gli esercenti la vendita provvedano a utilizzare, ai fini della fatturazione, i dati di misura rilevati dall'impresa di distribuzione, in accordo alle tempistiche di cui all'art. 14 dell'Allegato A alla delibera 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (*Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e di GPL – TIVG*).

Inoltre, in caso di mancata raccolta della misura da un misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, informazioni al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura, in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzioni. Nel caso di mancata raccolta della misura da un misuratore accessibile, il cliente deve ricevere, sempre nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 25,00 € (previsione attualmente sospesa nelle more dell'introduzione di uno standard specifico di rilevazione del dato di misura da parte del distributore, in presenza di un contatore accessibile). Il riferimento alla prima bolletta utile deriva dalla circostanza che il venditore riceve i suddetti dati dall'impresa di distribuzione e quindi potrebbe non averli ancora recepiti al momen-

to dell'emissione della prima bolletta successiva alla mancata lettura.

Procedimenti individuali a tutela dei clienti finali del mercato del gas

Nel corso del 2009 è pervenuta all'Autorità una serie di segnalazioni, da parte sia di singoli consumatori sia di associazioni, aventi a oggetto la difficile individuazione del codice PDR e del codice POD (cioè dei codici alfanumerici identificativi del punto di consegna/prelievo), rispettivamente nei documenti di fatturazione per le forniture di gas e di energia elettrica.

Poiché la conoscenza di detti codici da parte dei clienti finali è fondamentale nei rapporti con il venditore, con particolare riferimento alle richieste di *switching* e di alcune tipologie di prestazione, nonché per il riconoscimento del bonus sociale, l'Autorità, mediante chiarimento pubblicato sul proprio sito Internet, ha invitato tutte le società di vendita a collocare nella prima pagina dei documenti di fatturazione i codici POD e PDR, indicandoli in modo chiaramente leggibile e in un campo visivo di facile e immediata individuazione, da parte sia degli operatori sia dei clienti finali.

Inoltre, sempre nel corso del 2009, a seguito di segnalazioni da parte di singoli clienti finali aventi a oggetto la mancata indicazione del codice PDR nelle fatture per la fornitura di gas, l'Autorità ha provveduto a effettuare un controllo sulle fatture emesse da alcune società di vendita di gas (vedi il Capitolo 6 di questo Volume).

Rapporti con le associazioni dei consumatori

Con la delibera 1 aprile 2009, GOP 15/09, è stato approvato un nuovo Protocollo d'intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale consumatori e utenti (CNCU), sottoscritto il 13 maggio 2009 e che costituisce un'evoluzione del Protocollo di intesa sottoscritto il 17 ottobre 2001, per tenere conto in particolare dell'avvenuta liberalizzazione dei mercati elettrici e del gas, oltre che della sistematizzazione delle norme di tutela dei consumatori mediante l'emanazione del Codice del consumo.⁴ Il nuovo Protocollo di intesa ha tra i propri obiettivi: migliorare l'informazione dei clienti finali attraverso la diffusione delle informazioni utili per la comprensione del nuovo assetto dei mercati energetici; promuovere l'educazione al consumo attraverso attività orientate a favorire la consapevolezza dei clienti finali relativamente ai propri diritti e a un uso consapevole dell'energia. Con delibera 1 dicembre 2009, GOP 56/09, in relazione alle attività da realizzare nell'ambito del nuovo Protocollo di intesa per il periodo 2009-2010, sono state approvate le seguenti attività:

- la predisposizione di una guida operativa dei diritti dei consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas, rivolta agli operatori delle associazioni dei consumatori che svolgono attività di informazione e assistenza al pubblico, e destinata alla pubblicazione *on line* ed eventualmente cartacea;
- l'elaborazione di una guida alla consultazione del sito Internet dell'Autorità, al fine di approntare un ulteriore strumento di ausilio per l'individuazione e la ricerca delle

fonti regolatorie, oltre che ulteriori informazioni pubblicate nel sito Internet medesimo;

- il monitoraggio delle condizioni contrattuali proposte nel mercato per la fornitura di energia elettrica e di gas, anche in forma congiunta, al fine di individuare da un lato eventuali difformità rispetto al quadro regolatorio oppure non sufficiente trasparenza, dall'altro *best practices* in merito alla struttura e alla formulazione dei relativi contenuti;
- la formazione del personale delle associazioni dei consumatori attraverso un'attività di aggiornamento periodico, oltre che il potenziamento dell'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Con delibera 19 giugno 2009, ARG/com 75/09, anche per il 2009 è stato confermato il sostegno finanziario (con un impegno di 80.000 €), alle attività di formazione e aggiornamento del personale designato dalle associazioni di consumatori per l'implementazione e la diffusione di procedure conciliative nei settori regolati. L'intervento ha inteso garantire continuità per il 2009 all'attività di formazione, in attesa della definizione del quadro normativo volto alla destinazione delle sanzioni comminate dall'Autorità a progetti a vantaggio dei consumatori, ai sensi dell'art. 11-bis del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35 (convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80). Quest'ultimo prevede che l'ammontare riveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità sia destinato a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, approvati dal Ministero dello sviluppo economico su proposta dell'Autorità stessa.

⁴ Il Codice del consumo è stato emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio 2003, n. 229, relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori che comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore. Per gli obblighi derivanti dalla partecipazione all'Unione europea, tali norme sono state gradualmente recepite anche dallo Stato italiano.

A tale scopo, con la delibera GPO 44/09 l'Autorità ha proposto al Ministero dello sviluppo economico (ai sensi dell'art. 2, comma 142, della legge 24 dicembre 2007, n. 244) l'approvazione di una serie di Progetti di conciliazione stragiudiziale (PCS), di Progetti di qualificazione sportelli delle associazioni (PQS) e di Progetti di divulgazione territoriale (PDT), rispettivamente finalizzati a promuovere:

- la diffusione di procedure stragiudiziali di soluzione delle controversie tra clienti finali dei servizi elettrico e gas e imprese di vendita (PCS);
- la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori (PQS);
- iniziative sia per la divulgazione territoriale presso i consumatori delle tematiche sottostanti le opportunità connesse con la liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas e con la tutela degli utenti, sia per la diffusione di informazioni puntuali sulle tariffe sociali, nonché sulla prossima introduzione della tariffa bioraria (PDT).

I PCS riguardano sia l'attività di formazione di primo livello e di aggiornamento di conciliatori già formati con precedenti progetti finanziati dall'Autorità, sia il contributo ai costi connessi con il lavoro svolto dal conciliatore delle associazioni dei consumatori. In entrambi i casi le procedure devono essere definite nell'ambito di Protocolli di intesa stipulati tra imprese oppure associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o di gas a clienti finali e associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte al CNCU.

I PQS hanno la finalità di promuovere, per il biennio 2010-2011, la qualificazione di sportelli fisici e di *call center* gratuiti delle associazioni dei consumatori, dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia, per la risposta a clienti finali dei servizi elettrico e del gas, nonché di siti Internet delle associazioni dei consumatori in grado di amplificare e divulgare maggiormente le iniziative e gli strumenti messi in campo a tutela di questi, al fine di:

- fornire informazioni utili ai consumatori per orientarsi fra le diverse proposte commerciali, per cogliere le opportunità offerte dall'introduzione delle tariffe biorarie, per l'attivazione del bonus sociale elettrico o gas;
- favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consu-

matore di energia;

- fornire informazioni utili ad avviare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia e il suo fornitore.

Questi progetti non hanno la finalità di attivare nuovi sportelli fisici sul territorio, ma mirano a qualificare quelli già esistenti riguardo alle tematiche energetiche di interesse dell'Autorità. Per quanto riguarda i *call center*, i progetti mirano a qualificare quelli eventualmente già attivi e, ove necessario, contribuiscono all'attivazione di nuovi *call center*. In ogni caso, è obbligatoria la previsione, all'interno di ogni Progetto presentato dai soggetti attuatori, della presenza di almeno un *call center* gratuito (già esistente e da qualificare oppure da istituire) che affianchi e supporti l'attività degli sportelli fisici. I PDT riguardano attività di formazione di personale delle associazioni dei consumatori che, a loro volta, saranno impiegati dalle associazioni sia nelle attività di formazione degli sportellisti, sia nelle attività di divulgazione presso i cittadini dei temi connessi con la liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas (cambio fornitore, Trova offerte ecc.), con la tutela dei consumatori, con l'introduzione delle tariffe biorarie, nonché con la tariffa sociale.

Poiché nel suo operato l'Autorità tiene conto di criteri di economicità e di impiego efficiente delle risorse, potendo in base a tali criteri avvalersi dell'attività di altri organi o enti, è stato proposto al Ministero dello sviluppo economico di individuare nella CCSE il soggetto destinatario delle risorse finanziarie dei suddetti Progetti ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori; alla CCSE vengono affidate le attività materiali, amministrative, contabili, di rendicontazione e, in generale, strumentali alla gestione dei Progetti medesimi, in quanto essa è il soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità (fermo restando l'esercizio delle attività di vigilanza sulla CCSE medesima, da parte dell'Autorità).

Con il decreto ministeriale 23 dicembre 2009, il Ministero dello sviluppo economico ha approvato i progetti a vantaggio dei consumatori proposti dall'Autorità, mentre con delibera 1 febbraio 2010, GPO 7/10, l'Autorità ha dettato alla CCSE gli indirizzi per l'attivazione delle procedure a evidenza pubblica per l'avvio dei Progetti, individuando tra l'altro le metodologie, i tempi e i criteri per lo svolgimento di attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei Progetti, nonché specifici indi-

icatori di efficienza ed efficacia quantitativi e qualitativi, utili a valutare i risultati delle attività finanziate.

Dopo la comunicazione del Ministero dello sviluppo economico in merito all'approvazione di due distinti decreti di impegno di spesa per i fondi (a favore della CCSE) per il finanziamento dei Progetti proposti dall'Autorità per un importo complessivo di 881.240,00 € – e stante l'interesse dell'Autorità a garantire l'effettivo avvio e la realizzazione

dei Progetti anche in assenza di integrale copertura finanziaria degli importi previsti – in coerenza con la priorità di finanziamento dei PCS stabilita nella delibera 16 ottobre 2009, GOP 44/09, con delibera 22 marzo 2010, GOP 13/10, l'Autorità ha approvato gli schemi di bando di gara (Progetto PCS1) e di avviso pubblico (Progetto PCS2) proposti dalla CCSE. Tali bandi sono stati pubblicati dalla CCSE in data 31 marzo 2010.

Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali, disciplinata dal *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita* (TIQV), delibera ARG/com 164/08, è in vigore dal 2008. Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali sono stati introdotti con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite *call center* e contemporaneamente di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, dato che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas è libera. Detti standard includono obblighi di servizio minimi, nonché standard generali per l'accessibilità al servizio fissati dall'Autorità, i quali si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e di gas, dall'1 gennaio 2009 per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione.

Nel corso del 2009, sul sito Internet dell'Autorità sono state pubblicate, per la prima volta nei mesi di maggio e novembre, le "graduatorie" dei *call center*, così come previsto dal TIQV. La classifica rappresenta il risultato della verifica semestrale della regolazione ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente

offerti ai consumatori, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi forniti dalle singole aziende di vendita. In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della graduatoria fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio*; riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numero dei giorni di apertura dei *call center*), la gratuità delle telefonate anche per chi chiama da rete mobile;
- *qualità del servizio*; valuta i tempi medi di attesa per riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale Internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori;
- *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center*; questo punteggio è ricavato da un'indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richia-

mare un *campione* di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

Le graduatorie semestrali riportano anche il confronto con i punteggi globali assegnati nel semestre precedente a ciascun venditore, evidenziando l'eventuale miglioramento o peggioramento del punteggio conseguito.

Nella prima fase di attuazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici, che nel complesso ha mostrato di essere adeguata alle nuove condizioni del mercato, sono risaltate alcune criticità su aspetti divenuti poi oggetto di revisione con il documento per la consultazione 7 luglio 2009, DCO 19/09. La consultazione ha dato luogo a delle modifiche alla disciplina in vigore, con la delibera 11 novembre 2009, ARG/com 170/09, per quanto riguarda:

- l'applicazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali per i venditori con meno di 10.000 clienti finali elettrici e gas in un ambito territoriale limitato, che possono scegliere se adottare il *call center* o dotarsi di uno o più sportelli con orario di apertura pari ad almeno 25 ore settimanali;
- la riduzione del punteggio aggiuntivo previsto per l'apertura del *call center* con operatore nella fascia 22:00-8:00, così da renderla congruente e commisurata all'effettivo traffico telefonico registrato dai venditori nell'orario di

apertura notturno;

- l'individuazione dei criteri oggettivi con i quali identificare i casi di grave violazione degli standard generali di qualità (mancato rispetto per due semestri consecutivi dello stesso standard generale);
- l'introduzione di un punteggio aggiuntivo per i venditori che offrono ai clienti modalità di espressione di un giudizio sintetico del servizio, ricevuto al termine della telefonata tramite *emoticons*, con strumenti che rispettino determinate caratteristiche.

La disciplina della qualità dei servizi telefonici si applica a tutte le imprese di vendita. Le imprese con più di 50.000 clienti finali sono inoltre coinvolte nella pubblicazione della graduatoria semestrale, se hanno una media giornaliera di chiamate uguali o superiore a 200. Le aziende hanno l'obbligo di comunicare a cadenza semestrale (entro la fine di settembre e febbraio) i dati sulla qualità dei servizi telefonici. Alle aziende che nel corso del 2009 non hanno ottemperato agli obblighi di comunicazione entro le scadenze previste dal TIQV, è stato intimato, tramite la delibera 8 maggio 2009, VIS 45/09, e la delibera VIS 134/09, di comunicare i dati. Le aziende di vendita Acef Service e Con Energia che, nonostante l'intimazione, non hanno provveduto a presentare i dati sono state oggetto di istruttorie formali (delibere 17 luglio 2009, VIS 74/09 e VIS 75/09).

Nel primo e nel secondo semestre 2009 sono state effettuate due indagini semestrali sui call center dei principali venditori di energia elettrica e di gas con più di 50.000 clienti finali, che hanno ricevuto una media di almeno 200 telefonate al giorno.

Le indagini sono state effettuate da una società incaricata dall'Autorità⁵ attraverso il campionamento, da liste fornite dai singoli venditori partecipanti all'indagine, dei clienti che si sono rivolti ai call center e che hanno parlato effettivamente con un operatore (call back).

Le interviste telefoniche sono state gestite con il metodo CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) nei periodi 20 marzo – 29 maggio e 5 ottobre – 1 dicembre 2009.

Complessivamente le aziende coinvolte nella rilevazione sono state 28 per il primo semestre e 30 per il secondo; il numero totale di interviste realizzate è stato di 17.653 nel primo semestre e di 16.703 nel secondo semestre.

L'universo sulla base del quale si sono estratti i diversi campioni di indagine è costituito da oltre un milione di chiamate telefoniche.

Indagine sulla qualità dei servizi telefonici nel primo e nel secondo semestre 2009

⁵ A seguito di gara europea pubblica con procedura aperta, è risultata aggiudicataria del servizio di effettuazione dell'indagine la società di ricerca *Customers Asset Improvement (CAI)* in associazione temporanea di impresa con la società *TeleSurvey*.

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2009 è stato il quinto anno di attuazione del meccanismo dei c.d. "certificati bianchi" o Titoli di efficienza energetica (TEE), 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 la realizzazione, monitorarne i risultati e identificare modifiche o integrazioni della normativa tese ad aumentarne l'efficacia.

Il meccanismo è stato ulteriormente revisionato e aggiornato nel 2007 e nel 2008 a seguito dell'emanazione del decreto ministeriale 21 dicembre 2007, del decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, e di alcuni provvedimenti regolatori emanati

dall'Autorità, al fine di risolvere le criticità evidenziate nei primi anni di funzionamento.

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 dei TEE a documentazione dei risparmi energetici conseguiti;
- al monitoraggio dei risultati raggiunti, anche attraverso la raccolta di nuovi dati e l'adozione di nuovi strumenti di analisi;
- all'aggiornamento e all'integrazione della regolazione.

Attività di regolazione

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

Con delibera 21 dicembre 2009, EEN 25/09, successivamente modificata con delibera 11 gennaio 2010, EEN 1/10, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo ai distributori obbligati per l'anno 2010, ossia ai distributori di energia elettrica e di gas naturale alle cui reti di distribuzione erano connessi almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2008.

In applicazione dei criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre

2007 e dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 4,3 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 13 distributori di energia elettrica (per un totale di 2,4 Mtep) e 59 distributori di gas naturale (per un totale di 1,9 Mtep). Nell'ambito di questa attività si è rivelato altresì necessario avviare istruttoria formale nei confronti della società Si.Di.Gas, per violazione dell'obbligo di comunicazione dei dati necessari per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico di gas naturale dell'anno 2010 (delibera 18 gennaio 2010, VIS 2/10).

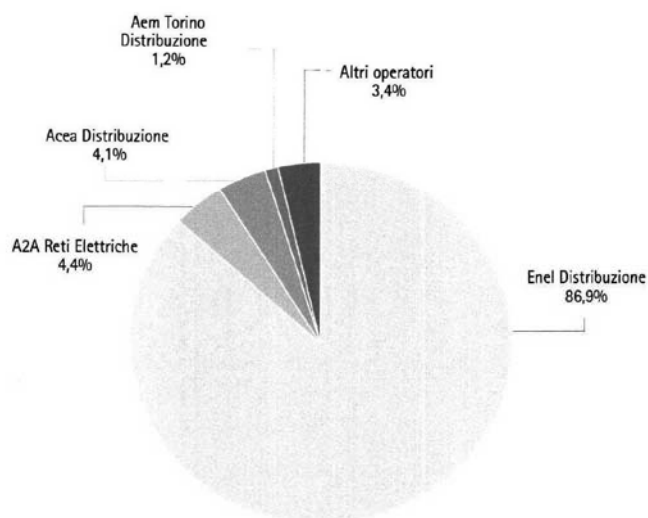


FIG. 4.1

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2010

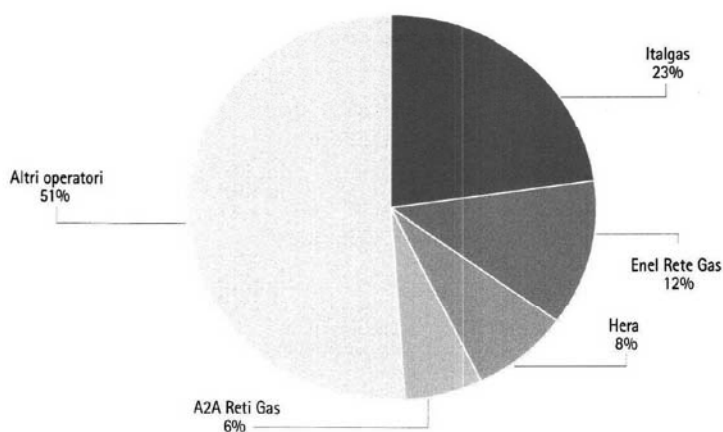


FIG. 4.2

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2010

Aggiornamento del contributo tariffario

In attuazione di quanto stabilito dalla delibera 29 dicembre 2008, EEN 36/08, relativamente alle modalità per l'aggiornamento annuale del valore del contributo tariffario unitario da riconoscere ai distributori soggetti agli obblighi di risparmio energetico, con delibera 24 novembre 2009, EEN 21/09, l'Autorità ha fissato tale valore pari a 92,22 €/tep per gli obiettivi di risparmio energetico relativi al 2010.

Tale valore risulta dunque più elevato di 3,30 €/tep rispetto a quello del contributo per l'anno precedente, in ragione della lieve riduzione registrata nei prezzi medi dell'energia nel periodo ottobre 2008 – settembre 2009 rispetto ai dodici mesi precedenti (-3,7%). Si ricorda come la formula definita dalla delibera EEN 36/08 correli inversamente il nuovo valore del contributo tariffario a quello in vigore l'anno precedente, oltre che alle variazioni intervenute nei prezzi dell'energia per i clienti finali domestici (energia elettrica, gas naturale e gasolio per riscaldamento).

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, le c.d. "schede tecniche".

Per promuovere la presentazione di proposte di schede tecniche da parte di tutti i soggetti interessati e dell'ENEA (nel quadro della Convenzione di avalimento dell'ente approvata con la delibera 11 gennaio 2006, n. 4/06, e rinnovata con la delibera 26 maggio 2009, GOP 26/09), nel mese di aprile 2009 sono state pubblicate *Linee guida* relative ai contenuti di tali proposte. La struttura dei requisiti minimi richiesti per le proposte è stata predisposta in analogia con quella seguita dall'Autorità stessa nello sviluppo di proposte di schede tecniche da presentare alla consultazione. L'auspicio è che queste *Linee guida* facilitino e diano impulso alla presentazione di proposte metodologiche elaborate anche con il supporto degli operatori del mercato dei prodotti e dei servizi energetici; essi hanno infatti un accesso privilegiato alle informazioni necessarie per valutare sia la fattibilità di tali metodologie, sia i benefici potenziali che potrebbero derivare dalla loro adozione nell'ambito del meccanismo dei TEE.

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

Alcune delle proposte sono state sviluppate a partire dal contributo pervenuto all'Autorità da operatori interessati al funzionamento del meccanismo dei TEE e con il successivo supporto tec-

nico della società ERSE nell'ambito della Ricerca di sistema per il sistema elettrico. Con il medesimo documento si sono 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 in un secondo tempo 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. A seguito delle osservazioni e dei commenti ricevuti dalla consultazione, con la delibera 27 gennaio 2010, EEN 2/10, l'Autorità ha proceduto all'approvazione delle prime quattro schede sopra elencate.

Aggiornamento di schede tecniche standardizzate

In data 17 luglio 2009 l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 17 luglio 2009, DCO 21/09, con il quale ha proposto l'aggiornamento di due schede tecniche (n. 1-bis, *Installazione in ambito residenziale di lampade fluorescenti compatte di alta qualità con alimentatore incorporato*; n. 8*, *Impiego di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria*) e alcune modifiche puntuali ad altre tre schede (n. 3*, *Nuova installazione di caldaia unifamiliare a 4 stelle di efficienza alimentata a gas*; n. 13b*, *Installazione di erogatori per doccia a basso flusso in alberghi e pensioni*; n. 13c*, *Installazione di erogatori per doccia a basso flusso in impianti sportivi*).

Per quanto riguarda la scheda n. 1-bis, l'aggiornamento è stato ritenuto necessario in considerazione delle evoluzioni intervenute o previste nel mercato dell'illuminazione residenziale a seguito della pubblicazione del Regolamento (CE) 244/09, recante *Modalità di applicazione della Direttiva 2005/32/CE del Parlamento europeo e del Consiglio in merito alle specifiche per la progettazione ecocompatibile delle lampade non direzionali per uso domestico*, che prevede tra l'altro un divieto a immettere sul mercato lampade non direzionali a bassa efficienza, con entrata in vigore scaglionata in sei fasi, cadenzate tra l'1

settembre 2009 e l'1 settembre 2016. Per quanto riguarda la scheda n. 8*, l'aggiornamento è stato ritenuto necessario a seguito dell'emanazione di nuova normativa tecnica di riferimento relativa alle prestazioni dei collettori solari, e in base all'esperienza maturata nella valutazione di alcune particolari tipologie di progetti rendicontati per mezzo di tale scheda tecnica (per esempio, l'utilizzo di collettori sottovuoto, l'installazione di collettori in impianti sportivi o in edifici serviti da reti di teleriscaldamento urbano oppure da impianti a biomassa). Per quanto riguarda le schede n. 13b* e n. 13c*, le modifiche proposte hanno riguardato, in particolare, i requisiti relativi alle modalità di realizzazione degli interventi, al fine di garantire la qualità e la completa verificabilità delle iniziative realizzate e imponendo, per esempio, che progetti per l'installazione di erogatori a basso flusso possano essere attuati solo laddove questi vengano esplicitamente richiesti dai gestori delle strutture alberghiere o degli impianti sportivi; ciò sottoscrivendo anche una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà con la quale si certifica il numero di punti doccia presenti nella struttura considerata. Per la scheda n. 3* è stata proposta una semplice modifica al titolo della scheda, al fine di chiarirne meglio l'esatto campo di applicazione.

Tenuto conto delle osservazioni e dei commenti pervenuti, con delibera 28 settembre 2009, EEN 17/09, l'Autorità ha approvato le nuove schede tecniche (n. 1-tris, n. 8-bis, n. 13b-bis, n. 13c-bis), che hanno sostituito le precedenti, a decorrere dall'1 febbraio 2010 e ha modificato il titolo della scheda n. 3*, come proposto.

Attività di gestione e divulgazione

Valutazione di proposte di progetto e di programma di misura

L'attività di valutazione delle proposte di progetto e di programma di misura, condotta con il supporto di ENEA, ha com-

Modalità di misurazione dei consumi energetici

Con la delibera 14 maggio 2009, ARG/com 56/09, è stato avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di gestione e controllo della domanda, oltre che di promozione dell'uso efficiente dell'energia, con particolare riferimento alla messa a disposizione ai clienti finali di informazioni e di dati di consumo tramite i misuratori di energia elettrica di bassa tensione e di gas naturale di classe inferiore a G10, in considerazione di quanto disposto dall'art. 17, comma 1, lettera c), del decreto legislativo n. 115/08. Tale disposizione prevede che i clienti finali ricevano a prezzi concorrenziali contatori individuali i quali riflettano con precisione il loro consumo effettivo e forniscano informazioni sul tempo effettivo d'uso, rafforzando le disposizioni di cui all'art. 13 della Direttiva 2006/32/CE e stabilendo che *«le imprese di distribuzione [omissis] provvedono a individuare modalità che permettano ai clienti finali di verificare in modo semplice, chiaro e comprensibile le letture dei propri contatori, sia attraverso appositi display da apporre in posizioni facilmente raggiungibili e visibili, sia attraverso la fruizione dei medesimi dati attraverso ulteriori strumenti informatici o elettronici già presenti presso il cliente finale»*.

Il provvedimento è orientato, tra l'altro, a valutare la possibilità di incrementare l'efficacia delle informazioni e dei segnali di prezzo ai consumatori finali, sia per la gestione dei carichi, sia per la promozione dell'uso efficiente dell'energia.

portato l'analisi puntuale della rispondenza dei contenuti delle proposte al disposto dei decreti ministeriali e delle *Linee guida* dell'Autorità. In alcuni casi è stato effettuato un supplemento di istruttoria, richiedendo ai soggetti interessati chiarimenti,