

2001-2004). Inizialmente si era definito un sistema di obblighi di servizio per i distributori ed erano stati introdotti obblighi di registrazione degli aspetti più critici per la sicurezza della distribuzione gas (per esempio km di reti ispezionate l'anno o numero di controlli di odorizzazione) e di comunicazione dei dati all'Autorità

Al termine del primo periodo di regolazione, con il *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas* per il quadriennio 2005-2008, l'applicazione della regolazione della sicurezza è stata estesa anche agli esercenti che in sede di prima attuazione erano stati esonerati; inoltre, per evitare che un sistema di soli obblighi di servizio conducesse gli esercenti a ripiegamenti dei livelli di sicurezza verso i minimi obbligatori, l'Autorità, alla fine del 2005, ha introdotto un sistema di incentivi che premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza migliori rispetto ai livelli minimi definiti (controlli di odorizzazione e numero delle dispersioni). Nel triennio 2006-2008, la regolazione incentivante della sicurezza del servizio di distribuzione gas ha avuto carattere sperimentale ed è stata quindi concepita come un sistema volontario cui le imprese di distribuzione potevano aderire, senza penalità. Dal terzo periodo regolatorio (2009-2012), con la nuova *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas* (RQDG) l'Autorità ha realizzato il passaggio obbligatorio e graduale per tutti i distributori di gas naturale a un sistema che prevede, in aggiunta agli incentivi, anche penalità per il mancato raggiungimento del miglioramento annuo obbligatorio, predefinito dall'Autorità stessa.

Come per l'energia elettrica, anche per il gas la regolazione della qualità del servizio è stata progressivamente estesa alle reti nazionali di trasporto. A seguito di uno studio di confronto internazionale e di un'ampia consultazione di tutti i sogget-

ti interessati, nel 2005 l'Autorità ha definito norme generali a garanzia della qualità del gas naturale fornito ai clienti finali che rafforzano le norme già presenti nei Codici di trasporto, individuando obblighi di servizio e livelli generali di disponibilità della misura del potere calorifico superiore (PCS). A questo primo passo è seguita, nel 2009, una più completa definizione della *Regolazione della qualità del servizio di trasporto del gas naturale* (RQTG). Le nuove regole sulla qualità del servizio di trasporto gas accrescono la sicurezza, la continuità e la qualità commerciale nel servizio di trasporto del gas, prevedendo in particolare una più stringente regolamentazione in tema di sorveglianza delle reti, gestione delle emergenze di servizio, disciplina delle interruzioni, nonché un sistema di indennizzi automatici a carico delle imprese del trasporto

In particolare, il provvedimento rafforza le tutele per gli utenti del servizio di trasporto introducendo, per esempio, indennizzi automatici (con valore base di 500 €), che aumentano in funzione del ritardo nell'effettuazione della prestazione richiesta. Gli indennizzi sono a carico delle imprese di trasporto, se responsabili di mancato rispetto delle scadenze indicate dall'Autorità per l'effettuazione delle prestazioni commerciali più frequentemente richieste. I trasportatori dovranno anche garantire una maggiore accessibilità alle informazioni in loro possesso.

La RQTG disciplina inoltre in maniera puntuale gli eventuali casi di interruzione del servizio con disposizioni che mirano a garantire una sua maggiore continuità, e introduce una classificazione delle reti in base al livello di rischio sismico e idrogeologico. Anche in questo, come per la regolazione incentivante della qualità del servizio di trasmissione elettrica, i primi effetti saranno visibili nei prossimi anni e formeranno oggetto di valutazione nel corso dei procedimenti di revisione quadriennale della regolazione della qualità.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas e assicurazione per gli incidenti da gas

Nel settennato 2004-2010 il tema della "sicurezza post contatore" (cioè della sicurezza degli impianti di utenza posti a valle del punto di riconsegna) ha assunto una rilevanza notevole per l'Autorità, cui il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, aveva affidato il compito di definire un Regolamento degli accertamenti. Dall'1 ottobre 2004, l'Autorità ha emanato il Regolamento delle attività di accertamento documentale della sicurezza degli impianti di utenza a gas. Il Regolamento prevede che il distributore di gas, prima di attivare la fornitura, accerti che l'impianto del cliente sia dotato della documentazione prevista dalla legislazione vigente in tema di sicurezza. La documentazione certifica la corretta realizzazione dell'impianto di utilizzo del gas da parte dell'installatore abilitato e il suo accertamento è finalizzato a garantire la sicurezza dell'impianto stesso, nonché a consentire l'individuazione dell'installatore che ha realizzato l'impianto. Il Regolamento ha l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza dell'utilizzo degli impianti di utenza e la riduzione degli incidenti riconducibili all'uso di tutti i tipi di gas distribuiti a mezzo di reti (prevalentemente metano, ma anche GPL).

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

Nel 2008 è entrato in vigore il decreto del Ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37, che ha introdotto

una sostanziale revisione della legge 5 marzo 1990, n. 46, e della legislazione in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas, ancora in parte da completare per quanto riguarda i controlli sugli impianti post contatore. Per tale motivo, l'Autorità ha deciso di rinviare l'entrata in vigore delle disposizioni relative agli impianti di utenza riattivati e modificati, a successivo provvedimento da emanarsi una volta che sia stata completata la legislazione vigente in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas.

A partire dall'1 ottobre 2004, l'Autorità ha introdotto, rinegoziando obblighi pregressi a carico dell'operatore dominante, per circa 20 milioni di famiglie l'assicurazione minima obbligatoria per incidenti dovuti all'uso del gas (infortuni, incendi e responsabilità civile), vigente fino a quel momento su base volontaria e solo per il gas naturale. Il provvedimento dell'Autorità ha definito i contenuti delle coperture assicurative e le ha estese anche ai clienti che utilizzano gas diverso dal metano, come il GPL, purché distribuito a mezzo rete. Tale assicurazione è stata estesa fino al 31 dicembre 2013.

L'assicurazione copre i rischi per infortunio, incendio e responsabilità civile connessi con l'uso del gas ed è stipulata dal Comitato italiano gas (CIG) tramite gara a evidenza pubblica. Nel nuovo contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori possono comunque offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

Regolazione della qualità commerciale, dei call center e delle comunicazioni fra operatori

La nuova disciplina della qualità commerciale, basata su standard specifici associati a indennizzi automatici in caso di mancato rispetto da parte delle imprese, in larga misura omogenei fra i due settori, è stata introdotta nel settore elettrico dal 2000 e nel settore gas dal 2001; inoltre per ciascun settore è stata periodicamente rivista ogni 4 anni. Il completamento del processo di liberalizzazione nel settore dell'energia elettrica, nel 2007, e lo sviluppo di strategie commerciali di tipo *dual fuel* da parte delle principali imprese di vendita hanno condotto l'Autorità a rivedere profondamente la regolazione della qualità del servizio di vendita, con lo scopo di farla diventare anche uno strumento pro-concorrenziale in un segmento, come quello della vendita al dettaglio, caratterizzato da una notevole competizione dei venditori.

Nel corso del biennio 2007-2008 la regolazione della qualità commerciale dell'attività di vendita è stata sia separata dalla regolazione della qualità commerciale della distribuzione, per tenere conto dell'assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa a partire da luglio 2007, sia rivista in maniera congiunta per i due settori. La nuova disciplina della qualità commerciale dell'attività di vendita è stata adottata con il *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita 2008 (TIQV)*. Le principali novità della regolazione della qualità del servizio di vendita sono l'estensione degli standard specifici di qualità con indennizzi automatici, già presenti per le rettifiche di fatturazione, anche alle risposte ai reclami scritti inviati dai clienti, la semplificazione del processo di *customer care* (il venditore è l'interfaccia contrattuale unica per i clienti) e l'introduzione di standard di qualità relativi ai *call center*.

Nel TIQV sono infatti confluiti gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali, introdotti dal 2007 con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, in considerazione del fatto che l'attività di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas è sottoposta alla libera competizione e che la qualità del servizio può far parte sia delle leve commerciali delle imprese di vendita, sia dei fattori che i clienti considerano per operare la propria scelta.

La parte maggiormente innovativa della regolazione prevede la predisposizione di una "graduatoria" dei *call center*, pubblicata a cadenza semestrale a partire dal 2009. La classifica è determinata da un sistema di punteggio globale che permette la valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita. Il calcolo si basa su punteggi parziali che vengono assegnati a ciascun venditore: per l'accesso al servizio, per la qualità del servizio e per la soddisfazione dei clienti, dichiarata dopo l'uso del servizio. Quest'ultimo punteggio parziale è ricavato da una indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare 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. Entro il 2010 sarà pubblicata una seconda graduatoria, sempre a cadenza semestrale, relativa alla qualità della risposta ai reclami dei clienti finali.

Infine, a seguito di un'ampia consultazione condotta nel 2006 con tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha approvato

la disciplina in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore della distribuzione e della vendita del gas naturale, in relazione alle prestazioni soggette a standard di qualità. La disciplina è stata poi affinata nel 2008 e nel 2009, anche per la definizione di uno standard di comunicazione tra distributori e venditori di energia

elettrica, relativo sia alle prestazioni disciplinate dal *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011* (TIQE), sia alle richieste per la sostituzione del venditore nella fornitura di energia elettrica al cliente finale (*switching*).

Misura dell'energia elettrica: i contatori intelligenti

Nel 2006 l'Autorità ha reso obbligatoria per tutti i distributori di energia elettrica l'installazione di nuovi contatori elettronici presso tutte le famiglie e le piccole imprese. L'iniziativa dell'Autorità ha inteso dare impulso allo sviluppo della concorrenza nella vendita di energia elettrica, in previsione del completamento del processo di liberalizzazione del mercato – dal lato domanda – avvenuto l'1 luglio 2007. I nuovi contatori "intelligenti" consentono: l'attuazione dei prezzi biorari e multiorari; l'emissione di fatture basate su consumi effettivi; il miglioramento e la velocizzazione dei servizi commerciali resi alla clientela in occasione di subentri, volture, cambi della potenza contrattuale; la velocizzazione del passaggio da un fornitore di energia elettrica a un altro. Questi contatori garantiscono le medesime prestazioni a tutti i consumatori, sia a quelli che decidono di passare a un nuovo fornitore di energia elettrica, sia a quelli che decidono di rimanere con il fornitore tradizionale.

Nel 2008 è stata resa obbligatoria per tutte le imprese di distribuzione del gas, secondo una gradualità temporale, la messa in servizio di contatori elettronici per le famiglie e per le imprese allacciate alle reti di distribuzione. L'adozione della telelettura e della telegestione nel settore del gas consentirà all'Autorità di perseguire una serie di obiettivi centrali per i

consumatori quali: il miglioramento del processo di contabilizzazione del gas naturale prelevato dai clienti finali; l'innovazione tecnologica dei gruppi di misura; il miglioramento della qualità dei servizi di misura, di vendita e di distribuzione del gas naturale, assicurando medesimi livelli funzionali e prestazionali a tutti i clienti finali e favorendo la consapevolezza dei consumi. I nuovi misuratori faciliteranno anche lo sviluppo della concorrenza nel mercato del gas naturale, del mercato regolamentato del gas naturale e del servizio di bilanciamento. Le funzioni innovative che caratterizzeranno i nuovi contatori del gas sono molte: la lettura periodica a distanza dei consumi effettivi; la correzione in temperatura del volume del gas misurato per qualsiasi tipo di contatore; la correzione in pressione del volume del gas misurato per i contatori destinati alla sola clientela non domestica; la possibilità di chiudere a distanza la fornitura dei clienti domestici, per ragioni sia contrattuali sia di sicurezza. Al CIG è stato assegnato il compito di predisporre le norme necessarie allo sviluppo dei progetti, garantendo i necessari requisiti di interoperabilità e standardizzazione. Infine, l'Autorità ha segnalato al Governo e al Parlamento l'esigenza di estendere e armonizzare la normativa sui controlli e gli obblighi di verifica dei misuratori a maggior tutela dei consumatori finali.

Esiti dell'attività di regolazione della qualità del servizio

Per quanto riguarda la regolazione della continuità della distribuzione di energia elettrica, dal 2000 al 2009 le interruzioni senza preavviso lunghe sono state ridotte del 58% in durata e del 43% in frequenza. La durata media di interruzione è passata da 192 minuti persi nel 1999 a 58 minuti persi nel 2007. Gli anni 2008 e 2009, caratterizzati da condizioni meteorologiche di eccezionale avversità, hanno visto un incremento della durata complessiva delle interruzioni. Nonostante ciò, la durata delle interruzioni soggette a regolazione incentivante ha raggiunto il minimo storico nel 2009 con 46 minuti persi (Fig. 3.1). L'obiettivo di colmare le rilevanti differenze esistenti tra i livelli di continuità del servizio, in particolare tra le regioni del Nord e quelle del Centro-Sud, è stato centrato per quanto concerne la durata delle interruzioni e mantenuto costante nel periodo in esame (Fig. 3.2). Riguardo al divario con altri Stati membri dell'Unione europea, va rilevato che il quarto *Benchmarking* sulla qualità dei servizi elettrici predisposto dal CEER (*Council of European Energy Regulators*) nel 2008 (*4th Benchmarking report on quality of electricity supply 2008*) ha

evidenziato come l'Italia abbia raggiunto nel 2007, ultimo anno con dati disponibili in relazione alla durata delle interruzioni, un livello di minuti persi tra i più bassi in Europa, migliore di quello di Francia, Regno Unito e Spagna.

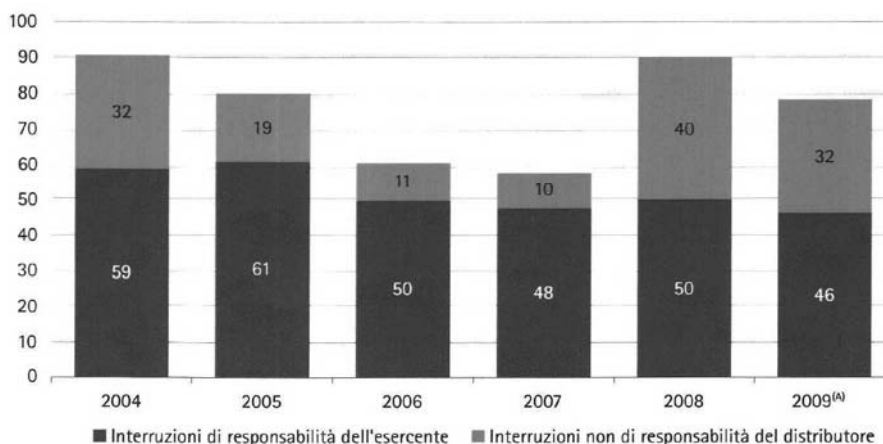
Per conseguire tali risultati, considerando il periodo 2004-2009 l'Autorità ha erogato incentivi agli esercenti, al netto delle penalità, per circa 690 milioni di euro, con un esborso medio per il cliente finale pari a circa 20 € in 6 anni.

Prendendo a riferimento il livello di durata relativo al 2003, pari a 105 minuti persi, l'Autorità ha stimato i costi evitati dai clienti finali alimentati in bassa e media tensione, per effetto del miglioramento, anno dopo anno, della durata delle interruzioni. Tali costi evitati, calcolati sulla base di una indagine effettuata dall'Autorità nel 2003, che ha permesso di stimare il costo delle interruzioni subite dai clienti finali, sono valutabili in via prudenziale, per il periodo 2004-2009, in circa 2,7 miliardi di euro, stima che tiene conto sia del disagio subito dalle famiglie a seguito delle interruzioni, sia del danno economico subito dalle imprese.

FIG. 3.1

Durata delle interruzioni per cliente BT, anni 2004-2009

Minuti persi per cliente all'anno (esclusi interventi dei sistemi di difesa e incidenti rilevanti sulla RTN)



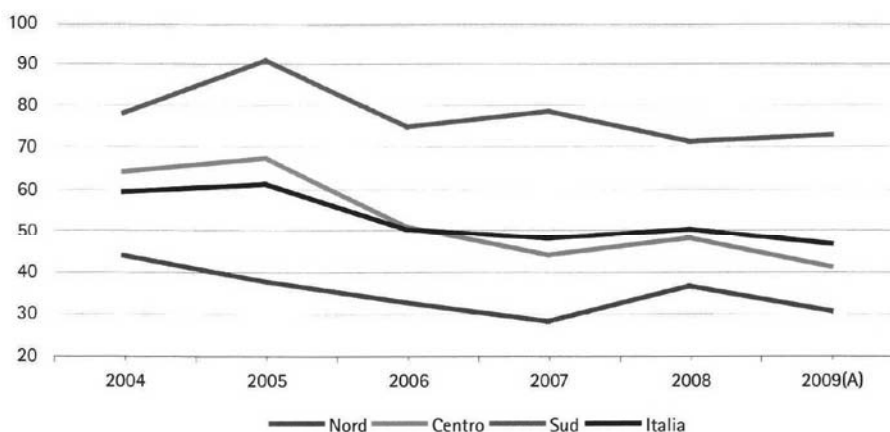
(A) Il dato relativo alle interruzioni di responsabilità dell'esercente è provvisorio.

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli esercenti.

FIG. 3.2

Durata delle interruzioni per cliente BT di responsabilità delle imprese distributrici, anni 2004-2009

Minuti persi per cliente all'anno (solo le interruzioni di responsabilità dell'esercente)

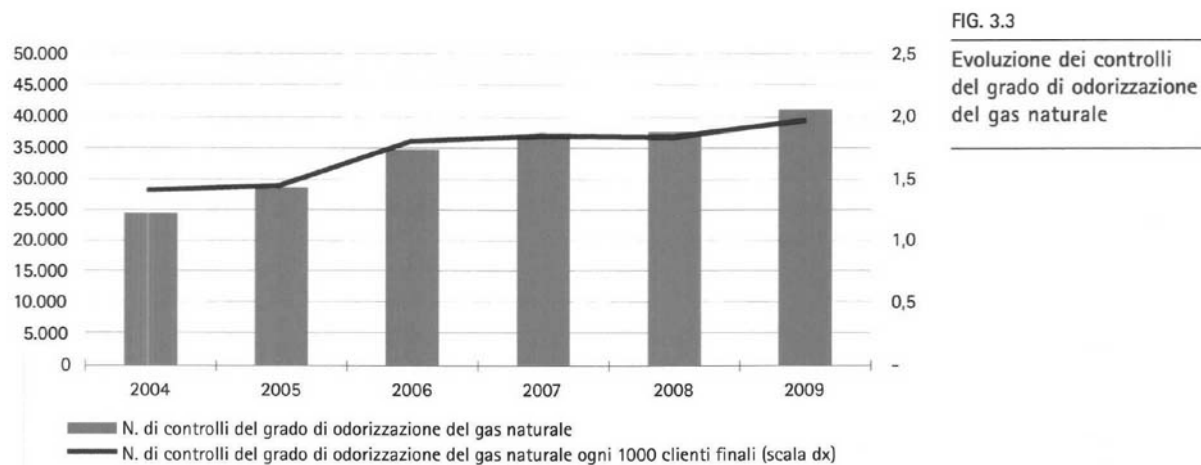


(A) Dato provvisorio.

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli esercenti.

Per quanto riguarda il settore del gas naturale, fra il 2004 e il 2008 la *performance* delle imprese rispetto agli obblighi in materia di sicurezza della distribuzione del gas, di ispezione di rete e di tempo medio effettivo di arrivo in caso di chiamate di pronto intervento, migliora gradualmente sino a raggiungere,

e talvolta superare, le soglie imposte dall'Autorità (vedi il Capitolo 3 del Volume 1). Inoltre, a partire dal 2004 i controlli del grado di odorizzazione del gas (uno degli oggetti di obbligo) da parte delle imprese di distribuzione sono progressivamente aumentati (Fig. 3.3).



Tale aumento è da ricondurre in massima parte sia alle campagne dei controlli sulla qualità del gas svolte nel settennato già a partire dal 2004 (vedi anche il Capitolo 6 di questo Volume), sia all'avvio, a partire dal 2006, del meccanismo dei recuperi di sicurezza. Quest'ultimo, infatti, premiando un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità, ha contribuito a un ulteriore e significativo aumento dei controlli tra il 2005 e il 2006. Gli incentivi, nel periodo 2006-2008, della fase di prima attuazione, solo su base volontaria, del sistema che premia la riduzione delle dispersioni di gas e un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità, sono ammontati a 13,2 milioni di euro circa. Anche la regolazione della qualità e della sicurezza gas a valle dei punti di riconsegna ha prodotto significativi effetti positivi nel periodo 1 ottobre 2004 – 30 settembre 2009: i distributori di gas hanno effet-

tuato oltre 1,7 milioni di accertamenti per la sicurezza relativi a nuovi impianti. Circa il 96% di essi ha avuto esito positivo, a seguito del riscontro dell'adeguatezza di tutta la documentazione richiesta dalla legge.

Particolarmente importante infine è stata l'attuazione di quanto previsto dalla legge n. 481/95 in merito alla natura automatica degli indennizzi. Dal 2004 al 2009 gli esercenti hanno pagato circa 20 milioni di euro di indennizzi automatici ai clienti finali per mancato rispetto degli standard commerciali nel settore elettrico e 12,5 milioni di euro in quello del gas. Altrettanto significativa è la progressiva diminuzione, a partire dal 2007, dei casi di mancato rispetto per cause riconducibili alla responsabilità dell'impresa di distribuzione e, conseguentemente, degli indennizzi. Tale diminuzione è il segnale di una miglior organizzazione delle stesse imprese che riescono a rispondere alle esigenze del cliente finale con una sempre maggiore tempestività e prontezza.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Casi di mancato rispetto di standard soggetti a rimborso	57.424	64.696	73.868	73.903	30.359	29.381
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	48.305	63.822	73.714	70.712	28.873	26.126
Ammontare effettivamente pagato nell'anno	3,41	4,43	4,07	4,25	2,36	1,77

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.1

Numero di indennizzi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale elettrica dal 2004 al 2009

Numero di casi e di rimborsi; ammontare in milioni di euro

TAV. 3.2

Numero di indennizzi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale gas dal 2004 al 2009

Numero di casi e di rimborsi; ammontare in milioni di euro

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Casi di mancato rispetto di standard soggetti a rimborso	26.173	34.450	33.017	44.605	21.311	15.578
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	19.593	31.331	37.070	44.860	20.689	15.783
Ammontare effettivamente pagato nell'anno	1,17	2,47	3,15	3,23	1,37	1,06

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Tutela dei consumatori ed efficienza energetica

La promozione e la garanzia di una corretta e diffusa informazione sui servizi energetici, nonché la tutela dei consumatori nell'ambito dei settori dell'energia elettrica e del gas, costituiscono alcune delle più caratterizzanti finalità istituzionali dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Dall'1 gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas e dall'1 luglio 2007 anche i clienti finali domestici del servizio elettrico (quelli non domestici lo erano già dall'1 luglio 2004) sono divenuti liberi di scegliere il proprio fornitore.

La completa liberalizzazione del mercato ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, pure per consentire al consumatore scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali proposte sul mercato.

Anche alla luce della diffusione di offerte di fornitura integrate di energia elettrica e gas (cd. *dual fuel*), l'Autorità ha perseguito l'obiettivo di armonizzare e omogeneizzare la regolazione della tutela dei consumatori quanto più possibile tra i due

settori, pur nell'esigenza di tenere conto delle differenze strutturali che li caratterizzano.

Pertanto, la regolazione volta a rafforzare la tutela del consumatore nei sette anni appena trascorsi ha seguito tre principali direttrici:

- il rafforzamento dei servizi di informazione dedicati al consumatore di energia, per consentire un effettivo esercizio della libertà di scelta del fornitore nella piena consapevolezza dei propri diritti;
- la garanzia, anche in collaborazione e con il supporto di altre istituzioni, di una risposta efficiente ed efficace al crescente numero di reclami e della risoluzione stragiudiziale del contenzioso;
- l'adeguamento della regolazione delle tutele pre-contrattuali e contrattuali alle nuove esigenze, in modo armonizzato tra i due settori regolati.

Iniziative per l'informazione ai consumatori sui servizi energetici

La completa apertura dei mercati, terminata nel 2007, ha comportato una maggiore richiesta di informazioni, da parte dei consumatori, in particolare domestici e piccole imprese, sugli effetti dell'apertura dei mercati al fine di coglierne a pieno le opportunità. Le linee di azione seguite dall'Autorità in questo contesto sono state: la revisione delle misure per garantire la comprensibilità e la trasparenza delle bollette; l'avvio di un *call center* dedicato ai consumatori finali, in collaborazione con altre istituzioni; la predisposizione di strumenti (*on line*, digitali e cartacei) volti a rafforzare la capacità di scelta del consumatore e la conoscenza dei propri diritti.

La bolletta costituisce il fondamentale canale di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici ed è il principale strumento di verifica dei dati sulla fornitura, quali la spesa e i consumi; l'Autorità aveva infatti, sin dal 1999, disposto misure volte a favorire la trasparenza delle bollette, contemperando le esigenze di semplificazione con la completezza delle informazioni. Nel 2009 l'Autorità ha emanato una direttiva per l'armonizzazione e la semplificazione delle bollette di energia elettrica e gas. La nuova bolletta garantisce un contenuto informativo maggiormente rispondente alle nuove esigenze, particolarmente utile ai consumatori sia per conoscere l'andamento effettivo dei propri consumi, sia per meglio valutare offerte alternative, stante anche la diffusione di offerte di contratti di fornitura congiunta elettricità e gas (contratti c.d. *dual fuel*). È pertanto garantita, ai clienti di entrambi i settori energetici, la ricezione di una bolletta composta da un quadro sintetico (contenente le principali informazioni sui consumi e sugli importi dovuti) e da un quadro di dettaglio, che dà conto della spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci relative ai servizi di vendita liberalizzati e ai servizi di rete tariffati. Nella bolletta sono contenute altresì informazioni che riguardano le istruzioni per inoltrare un reclamo e le procedure in caso di mancato o tardivo pagamento della bollet-

ta. Infine, bollette più trasparenti permettono anche di favorire i controlli, in esito a indagini e verifiche ispettive svolte dall'Autorità a tutela del consumatore, mirate a verificare la correttezza della misurazione dei consumi e della fatturazione (per esempio gli interventi in materia di coefficienti di correzione dei volumi, per cui si rinvia al Capitolo 6 del Volume 2).

In vista dell'applicazione obbligatoria, a partire da luglio 2010 per i clienti domestici in maggior tutela dotati di misuratore elettronico teleletto, dei prezzi differenziati per fasce orarie (vedi il Capitolo 2 di questo Volume), oltre alla promozione di campagne informative dedicate, l'Autorità ha posto in capo ai venditori precisi obblighi informativi. Questi devono essere assolti attraverso l'inserimento, nei documenti di fatturazione per i sei mesi precedenti l'applicazione dei prezzi biorari, di avvisi relativi ai consumi del cliente distribuiti per fasce, nonché a informazioni dettagliate sulla struttura delle fasce orarie stesse e sulle strategie di consumo mirate al risparmio. L'obiettivo perseguito è stato quello di fornire ai clienti maggiori informazioni, sia sulla effettiva conoscenza delle proprie abitudini attuali di consumo, sia sulle opportunità di poterle rimodulare in modo tale da ottimizzare i vantaggi derivanti dai nuovi prezzi biorari, con risparmio tanto dei singoli quanto del sistema elettrico nel suo complesso.

Come ampiamente atteso, la completa liberalizzazione dei mercati ha generato una crescita esponenziale delle richieste di informazioni da parte dei cittadini-consumatori. In previsione di tale aumento, nel 2007 l'Autorità ha istituito, presso la società Acquirente unico, un *call center* in grado di fornire, a partire dall'1 luglio 2007 – data dell'apertura totale del mercato dell'energia elettrica – informazioni ai consumatori sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia. A partire da ottobre 2007, il *call center* è stato adeguato per poter rispondere anche alle informazioni relative alla liberalizzazione del settore del gas e

successivamente ai bonus elettrico e gas (Regolazione tariffaria). Con tale strumento, attualmente confluito nella nuova struttura più oltre illustrata, lo Sportello per il consumatore di energia, l'Autorità ha messo a disposizione dei consumatori un facile accesso a tutte le informazioni relative non solo a entrambi i mercati liberalizzati dell'energia, ma più in generale a tutti gli aspetti dei servizi energetici di interesse dei consumatori, garantendo a questi ultimi la reale possibilità di avere completa consapevolezza sia delle regole di svolgimento dei servizi, sia dei propri diritti.

L'effettivo esercizio della libertà di scelta del proprio fornitore, oltre a un'informazione completa delle opportunità, presuppone anche la capacità di poter confrontare le offerte presenti sul mercato, nonché la conoscenza dei propri diritti e tutele.

In linea con quanto realizzato anche in altri Paesi europei, l'Autorità ha sfruttato la disponibilità delle tecnologie web per la diffusione capillare e di rapida reperibilità delle informazioni. Sin dal 2004 sono state pubblicate, e tenute costantemente aggiornate, sul sito dell'Autorità, delle schede informative miranti a illustrare e a chiarire alcuni dei principali aspetti del rapporto con il fornitore (tariffe e prezzi, qualità del servizio,

documenti di fatturazione). A partire dal mese di aprile 2009, l'Autorità ha sviluppato le funzionalità del proprio sito Internet, mettendo a disposizione dei clienti domestici un motore di ricerca *on line*, chiamato "Trova offerte", per la ricerca e il confronto delle offerte commerciali delle imprese di vendita. Inizialmente il Trova offerte è stato limitato alla comparazione delle offerte commerciali di energia elettrica per i clienti domestici e successivamente è stato ampliato anche alle offerte di gas, incluse le offerte integrate *dual fuel*, sempre per il mercato domestico.

Nel febbraio 2010, l'Autorità ha anche pubblicato e diffuso, in formato sia digitale sia cartaceo, l'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*. L'*Atlante* intende essere uno strumento, caratterizzato da costante aggiornamento e di agevole consultazione, tramite il quale il consumatore domestico può conoscere e verificare, in modo sistematico sui diversi aspetti del servizio che lo interessano in una determinata circostanza, quali regole abbia previsto l'Autorità per tutelarlo e quali diritti egli possa far valere. L'*Atlante* vuole anche essere uno strumento utile alle associazioni dei consumatori, per poter fornire indicazioni ai cittadini sulle diverse forme di tutela definite dall'Autorità.

Gestione dei reclami, del contenzioso e rapporti con le associazioni dei consumatori

L'esperienza di altri Paesi europei ha dimostrato che la completa apertura dei mercati al dettaglio dell'energia comporta insieme con una maggiore richiesta di informazioni, anche un significativo incremento del flusso di reclami tra clienti finali e fornitori del servizio. Tale aumento ha riguardato anche

le comunicazioni che pervengono all'Autorità dai clienti che non riescono a ottenere una risposta soddisfacente dal proprio fornitore.

Nel periodo in esame (2004-2010) il numero di comunicazioni pervenute da clienti all'Autorità (reclami, istanze e segnalazio-

ni) è aumentato di oltre 16 volte: si è passati da 1.006 comunicazioni dei clienti nel periodo 1 maggio 2003 – 30 aprile 2004, a 16.971 comunicazioni nel periodo 1 aprile 2009 – 31 marzo 2010, per un totale di 21.377 comunicazioni negli ultimi sette anni.

A fronte di tale dinamica crescente, l'Autorità, ferma restando la titolarità del compito di valutazione dei reclami e delle segnalazioni dei clienti finali, dopo l'avvio del citato servizio di *call center* presso l'Acquirente unico, ha stabilito di avvalersi prima della Cassa conguaglio per il settore elettrico e successivamente, in base alle disposizioni della legge 23 luglio 2009, n. 99, dell'Acquirente unico stesso, per gestire i reclami attraverso un'unica struttura: lo Sportello per il consumatore di energia.

Nel 2009 è stato approvato un nuovo Protocollo d'intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), che rinnova e amplia il Protocollo di intesa sottoscritto nell'ottobre 2001 per tenere conto in particolare dell'avvenuta liberalizzazione dei mercati elettrici e del gas e della recente sistematizzazione delle norme generali di legge a tutela dei consumatori (Codice del consumo). Il nuovo Protocollo di intesa, oltre a confermare gli obiettivi di formazione del personale delle associazioni dei consumatori attraverso attività di aggiornamento periodico, ha mirato a potenziare l'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Nel periodo compreso tra il 2004 e il 2009 sono stati realizzati 22 progetti di formazione rivolti alle associazioni dei consumatori con lo scopo di qualificare gli operatori delle associazioni medesime e di renderli sempre più capaci di fornire adeguate risposte alle richieste di informazioni e assistenza dei consumatori. A tal fine sono stati utilizzati tre differenti strumenti formativi: seminari residenziali, realizzati dal personale degli Uffici dell'Autorità e rivolti ai rappresentanti nazionali delle associazioni dei consumatori; seminari residenziali, realizzati direttamente dalle associazioni interessate e rivolti ai rappresentanti locali delle stesse, mediante la selezione e il finanziamento di progetti da parte dell'Autorità; corsi di formazione a distanza basati sulla metodologia *e-learning*.

Le associazioni hanno altresì svolto, per conto dell'Autorità, un'indagine sulla qualità dei servizi telefonici delle imprese fornitrici e delle risposte alle domande dei consumatori riguar-

do alle questioni più importanti. I risultati dell'indagine hanno fornito indicazioni utili sulle criticità della situazione dei servizi telefonici commerciali, evidenziando le principali aree verso cui indirizzare il miglioramento del servizio erogato. Tali indicazioni sono state prese in considerazione dall'Autorità e, unitamente a quanto emerso dall'esame dei reclami e delle istanze delle associazioni rappresentative delle imprese di vendita dell'energia elettrica e del gas e quelle dei consumatori, hanno fornito utili input per l'elaborazione della regolazione sulla qualità dei *call center* delle società di vendita, illustrata nel Capitolo 3 di questo Volume.

La collaborazione con il CNCU si è poi ulteriormente rafforzata nel 2007, allorché l'Autorità ha approvato il finanziamento per la promozione delle procedure di conciliazione destinate a risolvere eventuali controversie tra imprese e clienti finali, stanziando allo scopo 300.000 € per il biennio 2007-2008 da utilizzare per la formazione del personale (c.d. "conciliatori") delle associazioni dei consumatori aderenti al CNCU. Sono stati poi realizzati 40 corsi di formazione in otto tra le più importanti città sul territorio nazionale, con un apporto formativo e interventi di carattere didattico da parte dell'Autorità stessa. Il sostegno, anche economico, alle attività di formazione e aggiornamento del personale designato dalle associazioni dei consumatori per l'implementazione e la diffusione di procedure conciliative nei settori regolati è continuo. L'Autorità ritiene che le iniziative sulla conciliazione paritetica abbiano contribuito a un miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori, attraverso una rapida risoluzione delle controversie e una più approfondita conoscenza dei motivi sottostanti le controversie stesse.

In tale ottica sono stati proposti dall'Autorità, e già approvati dal Ministero dello sviluppo economico, progetti di conciliazione stragiudiziale, progetti di qualificazione degli sportelli delle associazioni e progetti di divulgazione territoriale, finalizzati a promuovere rispettivamente: la diffusione di procedure stragiudiziali di soluzione delle controversie tra clienti finali dei servizi elettrico e gas e imprese di vendita; la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori; la divulgazione territoriale presso i consumatori sia delle tematiche sottostanti le opportunità connesse con la liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, nonché con la tutela degli utenti, sia di informazioni puntuali sulle tariffe sociali e sull'introduzione dei prezzi biorari.

Tutela pre-contrattuale dei consumatori

Numerosi sono stati i provvedimenti adottati per assicurare ai consumatori adeguati livelli di tutela nella fase pre-contrattuale e in ogni fase del rapporto contrattuale, in particolare per quanto riguarda: la trasparenza nella gestione delle offerte commerciali, il diritto di recesso, la rateizzazione delle fatture e la disciplina della morosità.

Fra il 2004 e il 2006, l'Autorità ha approvato i Codici di condotta commerciale per la vendita rispettivamente di gas e di energia elettrica, cui devono attenersi tutti i venditori del mercato liberalizzato nel presentare offerte commerciali ai consumatori di piccole dimensioni. I Codici impongono ai venditori precisi obblighi per le modalità di presentazione delle offerte e per la confrontabilità dei prezzi, tutelando quindi i consumatori nella delicata fase pre-contrattuale e facendo quindi sì che gli stessi possano avvantaggiarsi del mercato e scegliere tra diverse offerte in modo consapevole e informato. Inoltre, definiscono anche alcuni contenuti minimi che i contratti devono contenere (tra i quali, in particolare, la disciplina della variazione delle condizioni contrattuali da parte dell'esercente), nonché il diritto di ripensamento da parte del cliente finale. Nel 2007, a integrazione della tutela delle relazioni pre-contrattuali fra fornitori e consumatori, l'Autorità ha approvato una Scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta di energia elettrica che i venditori sono tenuti a utilizzare nel presentare le proprie offerte. La Scheda è volta a garantire la trasparenza delle condizioni economiche prospettate al cliente mediante l'elenco completo dei corrispettivi previsti in seguito alla stipula del contratto, nonché a fornire un ausilio per il confronto delle offerte ricevute da diversi esercenti, anche alla luce delle proprie caratteristiche di consumo. Sono state avviate le procedure di consultazione per la definizione di un Codice di condotta commerciale della vendita integrato per i due settori con l'estensione anche al settore gas della Scheda di riepilogo dei corrispettivi, al fine di garantire in entrambi i campi pari livelli di informazione e tutela a favore dei consumatori. Il Codice di condotta integrato dovrebbe

essere emanato, a seguito del processo di consultazione, nel corso del 2010.

Per garantire il dispiegarsi degli effetti della liberalizzazione e favorire la libera scelta del fornitore è necessario che le regole di recesso siano trasparenti e adeguate. In tal senso l'Autorità ha definito nel 2007 appropriate modalità di esercizio del diritto di recesso, dettando un quadro regolatorio uniforme per i due settori, che garantisce anche il coordinamento con le procedure di *switching*. È stata così rafforzata la tutela dei consumatori che intendono avvalersi delle opportunità derivanti dal cambiamento di fornitore, con il risultato di favorire la mobilità dei clienti e di agevolare l'efficienza del sistema, nonché la capacità concorrenziale dei vari operatori. Sempre per garantire la trasparenza e prevenire comportamenti distortivi legati al nuovo assetto della vendita dell'energia elettrica, con la pluralità di soggetti in esso operanti, a ulteriore tutela dei consumatori, l'Autorità ha prescritto che, qualora un unico soggetto svolga in forma integrata i servizi di maggior tutela e di vendita ai clienti del mercato libero, i punti di contatto con la clientela consentano di separare le funzioni dedicate al servizio di maggior tutela da quelle riservate al mercato libero, in modo tale che questi siano immediatamente identificabili dal cliente. Inoltre, qualora venga utilizzato un unico marchio per la gestione dei contratti del mercato libero e del servizio di maggior tutela, in ogni documento (contratti, bollette e corrispondenza con i clienti finali) occorre riportare, nella immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento o l'informazione viene fornito.

Per quanto riguarda la tutela post-contrattuale, nel 2006 sono state introdotte nuove regole in materia di rateizzazione dei pagamenti per i consumi di energia elettrica – individuando in particolare un numero minimo di rate ed esplicitandone la periodicità di pagamento – al fine di ridurre il disagio dei clienti finali più deboli dinanzi a un aumento delle casistiche di conguagli particolarmente onerosi e imprevisi, conseguenti a

ripetute mancate letture dei misuratori o a modifiche della periodicità di fatturazione.

Nel gennaio 2008 è stata poi modificata la disciplina della costituzione in mora dei clienti finali di energia elettrica, legando tale situazione non più alla mera scadenza della bolletta, bensì all'avvenuta comunicazione scritta tramite invio di raccomandata e prevedendo altresì un termine minimo di 5 giorni per il pagamento, decorrenti dall'avvenuto avviso postale o dall'avvenuta consegna al cliente finale della raccomandata; sono stati inoltre rivisti i casi in cui la richiesta di sospensione della fornitura non può comunque essere presentata all'impresa distributrice da parte del venditore. Sempre in materia di morosità, nel 2009, sono state adeguate alcune disposizioni contrattuali riguardanti il servizio di maggior

tutela che prevedono, limitatamente ai clienti che chiedono il rientro in servizio dopo un periodo di morosità (peraltro determinata in base a precisi requisiti), che l'attivazione della nuova fornitura sia subordinata al pagamento dei debiti pregressi e a un importo del deposito cauzionale raddoppiato (la maggiorazione peraltro viene restituita dopo 12 mesi dal rientro se il cliente non torna in condizione di morosità). L'obiettivo che si è prefissata l'Autorità è stato quello di evitare che, la corretta compensazione dei disagi subiti dai venditori e derivanti dalla repentina crescita delle situazioni di morosità con la liberalizzazione, si riversasse sulla generalità dei clienti, nonché di rafforzare, al contempo, la tutela specifica dei clienti in situazione di disagio derivante anche dalla contingente crisi economica.

Valutazione dell'efficacia della tutela dei consumatori nel settennato

L'efficacia degli interventi volti a rafforzare le informazioni fornite ai consumatori (bolletta trasparente, Sportello per il consumatore di energia, Trova offerte e *Atlante dei diritti del consumatore di energia*), complementari alle campagne informative promosse per i principali interventi, risulta con evidenza:

- dai dati sul volume di richieste di informazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia: da 69.700 chiamate arrivate nel periodo aprile 2008 – aprile 2009 a 417.000 nel periodo aprile 2009 – marzo 2010;
- dalla distribuzione dei picchi di richieste di informazioni che hanno coinciso con i periodi delle campagne di informazione promosse per il bonus elettrico e quello gas;
- dagli ottimi risultati del *call center* dello Sportello per il consumatore di energia, conseguiti nel 2009 (accessibilità

del servizio: 99,6% rispetto allo standard richiesto di 90%; tempo medio di attesa: 128" rispetto al livello standard richiesto di 240"; livello di servizio: 87% rispetto allo standard richiesto di 80%), e dai risultati della *customer satisfaction* promosso dal Ministero per l'innovazione pubblica (servizio buono 78%; servizio sufficiente 14,4%; servizio insufficiente 6,7%);

- dal numero crescente di visite ai servizi informativi disponibili sul sito dell'Autorità, in particolare al sistema *on line* Trova offerte che ha raggiunto, in un anno di funzionamento, il traguardo di 445.000 accessi, con una media di oltre 1.000 accessi al giorno.

L'avvalimento di istituzioni esterne (la Cassa conguglio per il settore elettrico prima, l'Acquirente unico poi) per la gestione

delle fasi preliminari di valutazione dei reclami, nonché i Protocolli d'intesa con il CNCU e le specifiche attività di formazione rivolte alle associazioni dei consumatori hanno consentito di assicurare una immediata risposta all'enorme aggravio derivante dal repentino aumento di segnalazioni e di richieste di informazione oltre che di reclami, in seguito all'avvio della completa liberalizzazione del settore elettrico. Ciò ha consentito all'Autorità di concentrare il proprio organico, definito per legge, sulla valutazione dei reclami più complessi, sul-

l'avvio dei procedimenti conseguenti alle segnalazioni (al fine di far cessare comportamenti lesivi dei diritti dei consumatori) e sull'affinamento del quadro regolatorio.

La regolazione contrattuale e pre-contrattuale, messa a punto dall'Autorità nel settennato, si è prefissata l'obiettivo di tutelare meglio il consumatore nel mutato contesto di mercato, nonché di fornirgli tutti gli strumenti per poter agevolmente esercitare la propria libertà di scelta del fornitore, senza venir meno a specifiche tutele per le fasce economicamente più deboli.

Regolazione del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

La promozione dell'efficienza energetica negli usi finali è unanimemente indicata come una componente chiave di ogni politica ambientale (*in primis* riduzione delle emissioni di gas serra), energetica (riduzione della dipendenza dall'estero e aumento della sicurezza del sistema) e sociale (riduzione della bolletta a parità di servizio energetico reso). Lo sviluppo del settore dei prodotti e dei servizi energetici è inoltre in grado di contribuire all'aumento della competitività del sistema Paese e all'occupazione. La promozione dell'efficienza energetica ha assunto infine, occorre sottolinearlo, una rilevanza sempre maggiore anche alla luce degli impegni presi dal nostro Paese in relazione agli obblighi del "pacchetto clima" o "pacchetto 20-20-20".

In questo quadro si inseriscono le disposizioni dell'art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, e dell'art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, in materia di introduzione dell'obbligo, tra quelli connessi con il servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, di perseguire, rispettivamente, l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali e lo sviluppo delle fonti rinnovabili, secondo target quantitativi e modalità da definirsi in successivi decreti ministeriali.

A queste previsioni normative è stata data una prima attuazione con i decreti del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato e del Ministro dell'ambiente 24 aprile 2001. Tali decreti, successivamente sostituiti e integrati dai decreti ministeriali 20 luglio 2004 e dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007, oltre a definire gli obiettivi di risparmio di energia primaria in capo alle imprese di distribuzione di energia elettrica e di gas naturale, hanno introdotto il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (TEE), affidando all'Autorità il compito di:

- definirne la regolazione tecnica ed economica attuativa;
- gestire l'attuazione di tale regolazione;
- monitorarne e diffonderne i risultati conseguiti;
- formulare proposte per migliorare l'efficacia dello strumento.

Il meccanismo dei TEE (o certificati bianchi) è stato il primo esempio a livello internazionale di applicazione di uno strumento di mercato per la promozione dell'efficienza energetica

negli usi finali. Successivamente all'avvio in Italia, e in coerenza con molte delle scelte normative e di regolazione effettuate nel nostro Paese, un sistema analogo è stato introdotto in Francia e in Polonia ed è in discussione in altri Paesi membri. Lo scambio bilaterale di certificati bianchi è stato integrato nel preesistente sistema inglese, e la Commissione europea ha inserito lo strumento nell'ambito della Direttiva 2006/32/CE in materia di promozione dei servizi energetici.

Nel disegnarne la regolazione attuativa, l'Autorità si è posta come obiettivo quello di coniugare diverse finalità:

- garantire semplicità e trasparenza dei criteri e delle procedure;
- garantire certezza e affidabilità agli operatori;
- promuovere l'efficienza e l'innovazione tecnologica;
- favorire lo sviluppo del mercato dei TEE;
- tutelare gli interessi dei consumatori finali;
- tutelare lo sviluppo della concorrenza in tutti i settori interessati.

Il processo di definizione della regolazione attuativa è stato avviato nel 2001 e ha prodotto un primo documento per la consultazione nell'aprile 2002.

Una delle principali criticità regolatorie è stata la definizione di metodi per la quantificazione del risparmio energetico conseguito attraverso ciascuna delle tipologie di intervento ammesse a beneficiare del rilascio dei TEE (ossia di tutti gli interventi sugli usi finali, più la diffusione di impianti fotovoltaici di piccola dimensione). A valle della consultazione, e sentite le Regioni e le Province autonome, l'Autorità ha approvato le *Linee guida* per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dei progetti di incremento dell'efficienza energetica. Tale provvedimento ha conciliato il rispetto della previsione di una "valutazione consuntiva" dei progetti di risparmio energetico, contenuta nei decreti ministeriali, con l'obiettivo di agevolare l'attuazione del sistema attraverso un sensibile contenimento degli oneri di rendicontazione in capo agli operatori e di quelli di verifica in capo all'Autorità (salvo controlli a campione più approfonditi). Questo doppio obiettivo è stato conseguito introducendo la possibilità di valutare i risparmi energetici conseguiti dai progetti con metodi molto semplificati, sviluppati dall'Autorità attraverso approfondite analisi tecnologiche, normative e di mercato, proposti alla consultazione e succes-

sivamente approvati con apposite delibere, tenuto conto dei commenti ricevuti.

Nel corso degli anni, sono state approvate 28 metodologie semplificate (c.d. "schede tecniche"), con un'efficace copertura di tutti i principali settori applicativi: sistema edilizio (isolamenti, vetrate, solare termico e fotovoltaico); apparecchi domestici (elettrodomestici, condizionatori, caldaie, scaldacqua, pompe di calore, dispositivi per il risparmio idrico e dispositivi anti *stand by*); impiantistica industriale (motori, inverter, decompressione del gas); illuminazione privata e pubblica (lampade SAP e LED, regolatori); sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento. Le metodologie approvate (altre sono allo studio) garantiscono il riconoscimento dei risparmi energetici (e dell'incentivo connesso con il rilascio di TEE) solo agli interventi di diffusione di tecnologie caratterizzati da livelli di efficienza energetica superiori non solo a quelli obbligatoriamente previsti dalla normativa, ma anche a quelli che caratterizzano le tecnologie già diffuse nel mercato. A tale scopo, le schede tecniche vengono aggiornate periodicamente dall'Autorità, previa consultazione e in coerenza con il principio della tutela dell'affidamento degli operatori.

Con le *Linee guida*, inoltre, l'Autorità ha introdotto il c.d. *banking*, ossia la possibilità di utilizzare i TEE per il conseguimento degli obiettivi lungo tutto l'arco di applicazione del meccanismo (allora: 2005-2009) invece che solo durante l'anno di emissione, in modo da consentire una maggiore flessibilità nelle scelte degli operatori e da limitare la volatilità dei prezzi di scambio dei TEE. La validità di tale scelta ha portato i competenti ministeri a estendere il *banking* al successivo periodo di applicazione del meccanismo (2010-2012), definito dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007.

Il sistema è sostenuto anche da un contributo tariffario erogato ai distributori obbligati a fronte del conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico. L'Autorità ha inoltre stabilito, nel 2004 e nel 2008, l'importo del contributo tariffario unitario e il suo meccanismo di aggiornamento annuale. Tale meccanismo è stato definito in modo da contemperare l'esigenza di fornire uno stimolo economico alla diffusione di prodotti e servizi di efficienza energetica, con quella di garantire che l'impatto sulle tariffe pagate dai consumatori di elettricità e gas naturale fosse sempre significativamente inferiore ai benefici conseguiti. Per favorire lo sviluppo del mercato dei TEE e, dunque, per sfruttare l'efficienza economica dello strumento