

6.

Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami

PAGINA BIANCA

Attività propedeutica alla regolamentazione

Attività di consultazione

Nel periodo compreso tra aprile 2010 e marzo 2011, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha avviato 44 consultazioni, producendo con riferimento a quattro aree tematiche (qualità stoccaggio gas, tariffe stoccaggio gas, servizio bilanciamento gas e remunerazione capacità produttiva energia elettrica) più documenti per la consultazione (consultazioni plurime).

Il tempo medio complessivo per inviare risposte alle consultazioni è di circa 45 giorni. Tale dato, che segna una lieve flessione rispetto al precedente anno, risente delle consultazioni brevi che

si sono rese necessarie nel corso del periodo esaminato.

L'elevato numero di consultazioni e il consistente tempo medio concesso per le stesse testimoniano la volontà dell'Autorità di continuare a garantire il coinvolgimento dei soggetti interessati, anche attraverso la possibilità di elaborare osservazioni e formulare proposte. La consultazione costituisce, infatti, un imprescindibile ed efficace strumento di partecipazione ai processi decisionali, che consente tra l'altro di far emergere e di comporre i differenti interessi di volta in volta implicati.

TAV. 6.1

Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2010 — Marzo 2011

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Proposte di provvedimenti per il completamento della disciplina del servizio di misura di gas naturale	19.04.10
Qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica: proposta di modifiche alla regolazione per il periodo 2008-2011 a seguito dell'estensione della Rete di trasmissione nazionale	19.04.10
Criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di stoccaggio di gas naturale per il terzo periodo di regolazione	21.04.10
Il Mercato a termine della capacità di generazione elettrica	23.04.10
Linee guida per l'organizzazione di un sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale	29.04.10
Regolazione degli aspetti generali della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale - Prima consultazione	29.04.10
Proposte volte a permettere la fatturazione ai clienti finali in maggior tutela dotati di misuratori elettronici telegestiti con esclusivo riferimento ai consumi effettivi	6.05.10
Disciplina di alcune partite economiche relative al regime tariffario speciale al consumo di RFI - Rete ferroviaria italiana	7.05.10
Sistema informativo integrato per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati (SII)	21.05.10

TAV. 6.1 SEGUE

Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2010 – Marzo 2011

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Aggiornamento delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione con le reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica	25.05.10
Condizioni per il dispacciamento nel caso di impianti alimentati da fonti rinnovabili non programmabili: definizione dell'indice di affidabilità "IA" ai fini del calcolo della mancata produzione eolica	26.05.10
Orientamenti in materia di regolazione dei corrispettivi a favore degli impianti essenziali	26.05.10
Revisione di alcune disposizioni della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo 2009-2012 (RQDG). Introduzione di uno standard specifico per mancata lettura di misuratori accessibili del flusso informativo sulle cause di mancata raccolta	7.06.10
Adozione di nuove procedure per l'identificazione dei clienti finali non domestici aventi diritto al servizio di maggior tutela	30.06.10
Criteri per la determinazione delle tariffe per l'attività di stoccaggio di gas naturale per il terzo periodo di regolazione – Orientamenti finali	1.07.10
L'approvvigionamento a termine da parte di Terna delle risorse interrompibili a partire dal 2011	2.07.10
Proposte di nuove schede tecniche per la quantificazione dei risparmi di energia primaria relativi agli interventi di cui all'art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e s.m.i.	8.07.10
Controllo della vendita ai clienti finali di energia elettrica da fonti rinnovabili	14.07.10
Mercato del gas naturale. Completamento regimi di tutela, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e morosità relativa ai punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas	22.07.10
Sviluppi della regolazione dei servizi di trasporto e bilanciamento, stoccaggio e distribuzione del gas naturale per lo sviluppo del mercato all'ingrosso e al dettaglio	26.07.10
Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica per le prestazioni di qualità commerciale disciplinati dal TIQE	26.07.10
Modalità di copertura degli oneri in capo agli esercenti derivanti dalle disposizioni in tema di verifica dei gruppi di misura nei punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale	3.08.10
Ulteriore corrispettivo per la remunerazione della disponibilità della capacità produttiva ex art. 36 della delibera 27 marzo 2004, n. 48/04	3.08.10
Modifica del meccanismo compensativo dell'onere medio CCT di cui alla delibera n. 137/04, come modificato dalla delibera ARG/elt 53/08, in ottemperanza alla sentenza n. 1212 del Consiglio di Stato	3.08.10
Modalità di compensazione delle somme derivanti dall'applicazione dei corrispettivi di uscita della rete nazionale di trasporto di cui alla delibera 19 febbraio 2010, Arg/gas 20/10	31.08.10
Criteri e modalità di applicazione delle componenti tariffarie GS _r e RE _r	2.09.10
Regolazione degli aspetti generali della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale. Orientamenti finali	27.09.10
Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita del gas	11.10.10
Attuazione del decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 6 agosto 2010, ai fini dell'incentivazione della produzione di energia elettrica mediante impianti fotovoltaici	20.10.10
Studio preliminare di fattibilità per la creazione di un nuovo mercato petrolifero europeo	26.10.10
Disciplina in materia di funzionamento del sistema indennitario di cui all'Allegato B della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09	2.11.10
Disposizioni speciali per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura e del servizio di dispacciamento ai fini della sperimentazione dei sistemi di ricarica pubblica dei veicoli elettrici	2.11.10
Orientamenti finali e confronti internazionali sul mercato della capacità produttiva di energia elettrica	15.11.10
Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali. Previsioni in tema di clienti multi-sito e di indennizzi automatici connessi con la periodicità di fatturazione	15.11.10
Regolazione della qualità dei servizi elettrici nel IV periodo di regolazione (2012-2015). Opzioni per l'estensione degli standard specifici di continuità del servizio per i clienti alimentati in media tensione alle interruzioni brevi e approfondimenti sui contratti per la qualità	15.11.10
Primi orientamenti in materia di disciplina delle procedure di certificazione delle imprese che agiscono in qualità di gestore di un sistema di trasporto del gas naturale o di trasmissione dell'energia elettrica	22.11.10
Regolazione della qualità dei servizi elettrici nel IV periodo di regolazione (2012-2015). Nuove iniziative in materia di qualità della tensione sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica	30.11.10
Primi orientamenti e proposte in merito all'aggiornamento della regolazione tecnica ed economica attuativa del meccanismo di efficienza energetica (certificati bianchi)	1.12.10
Proposte di nuove schede tecniche per la quantificazione dei risparmi di energia primaria relativi agli interventi di cui all'art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e s.m.i.	1.12.10

TAV. 6.1 SEGUE

TITOLO DEL DOCUMENTO	DATA DI DIFFUSIONE
Servizio di bilanciamento del gas naturale. Introduzione di un sistema di bilanciamento semplificato basato su meccanismi di mercato	2.12.10
Bilanciamento del gas naturale: Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (<i>settlement</i>)	13.12.10
Indennizzi automatici per mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture di energia elettrica e di gas naturale da parte del venditore per causa imputabile al distributore. Orientamenti finali	12.01.11
Modalità di riequilibrio ex art. 32, comma 6, della legge n. 99 del 23 luglio 2009	31.01.11
Criteri per la definizione dei corrispettivi di cui al decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 130	24.02.11
Completamento della disciplina relativa all'esecuzione dei contratti di vendita di energia elettrica e gas naturale nei casi di punti di prelievo/riconsegna già attivi e allineamento dei dati nella disponibilità dei diversi operatori	16.03.11
Orientamenti finali in relazione all'ipotesi di incremento della potenza prelevabile per le utenze elettriche domestiche	16.03.11
Pubblicazione comparativa di graduatorie sulla performance di risposta ai reclami dei clienti finali di energia elettrica e di gas	16.03.11
Criteri per la definizione dei corrispettivi di cui alla delibera 17 febbraio 2011, ARG/gas 13/11, in applicazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 130, e modifiche dell'Allegato A alla delibera 3 agosto 2010, ARG/gas 119/10	23.03.11

Sintesi delle attività di consultazione

Aprile 2010 — Marzo 2011

Analisi di impatto della regolazione

La metodologia di Analisi di impatto della regolazione (AIR), adottata dall'Autorità con la delibera 3 ottobre 2008, GOP 46/08, è stata applicata nel corso dell'anno 2010 a due provvedimenti di carattere principale:

- *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo 2011-2014 (TUSG): approvazione della Parte II, Regolazione delle tariffe per il servizio di stoccaggio di gas naturale per il periodo di regolazione 2011-2014 (RTSG), disposizioni in materia di corrispettivo transitorio per il servizio di misura del trasporto gas per l'anno 2011, approvato con la delibera 3 agosto 2010, ARG/gas 119/10;*
- *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2011-2014 (TUSG): approvazione della Parte I, Regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo*

di regolazione 2011-2014 (RQSG), approvato con la delibera 22 novembre 2010, ARG/gas 204 /10.

In entrambi i casi la metodologia ha dimostrato la sua validità, contribuendo al miglioramento della qualità complessiva dei provvedimenti. In particolare, per ogni provvedimento sono stati predisposti:

- il piano AIR con i tempi previsti per le diverse fasi di attività;
- il primo documento per la consultazione con l'indicazione delle opzioni di regolazione;
- il secondo documento per la consultazione con l'indicazione dell'opzione preferita.

Sono state messe a disposizione le osservazioni ricevute in sede di consultazione. È risultato buono il livello raggiunto dalle valutazioni economiche e sociali delle diverse opzioni proposte,

nonostante l'oggettiva complessità degli aspetti in esame.

Se il numero dei provvedimenti sottoposti ad AIR è stato limitato, si può però vedere nell'attività provvedimentale dell'Autorità l'introduzione di importanti novità ispirate in ogni caso alla metodologia AIR. Ciò risulta assai evidente analizzando la *Nuova disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas*, approvata con la delibera 30 ottobre 2009, GOP 46/09, ed entrata in vigore nel corso del 2010.

Tale disciplina prevede, tra l'altro, che:

- nella delibera di avvio del procedimento vengano indicati il contesto normativo di riferimento, i presupposti, l'oggetto e le finalità dell'atto di regolazione da adottare, il responsabile del procedimento, il termine ordinatorio previsto per la conclusione;
- per quanto riguarda la consultazione, il termine per la presentazione di osservazioni e proposte non possa essere di norma inferiore a 30 giorni, e quanto pervenuto venga pubblicato sul sito internet (salvo motivata controindicazione degli osservanti);
- l'atto di regolazione sia motivato tenendo conto anche delle eventuali osservazioni e proposte tempestivamente presentate nel corso della consultazione;
- l'Autorità possa diffondere una relazione tecnica esplicitiva delle modalità di applicazione dell'atto di regolazione.

Tali innovazioni si ispirano infatti ai principi informativi della *Guida operativa AIR*; inoltre l'impianto dei documenti per la consultazione in procedimenti non-AIR è spesso assai simile a quello dei documenti per la consultazione in procedimenti AIR. L'applicazione della metodologia AIR a un numero sempre crescente di casi porterà così a un innalzamento degli standard

qualitativi di tutti i procedimenti effettuati per l'adozione di atti di regolazione.

Nel corso del 2010 l'Autorità ha mantenuto il collegamento istituzionale col Dipartimento per gli affari giuridici e legislativi della Presidenza del Consiglio dei ministri, ha continuato la collaborazione con l'Osservatorio sull'Analisi di impatto della regolazione delle Autorità indipendenti (promosso dal Dipartimento di scienze giuridiche dell'Università Tuscia di Viterbo e dalla facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Napoli "Parthenope") e ha seguito le ricerche presentate a livello italiano e internazionale sulla *better regulation*.

Nel corso del 2011 l'Autorità aumenterà progressivamente il numero dei provvedimenti sottoposti ad AIR. Attualmente sono in corso due procedimenti:

- *Qualità dei servizi elettrici per il nuovo periodo regolatorio 2012-2015*, avviato con la delibera 27 settembre 2010, ARG/elt 149/10;
- *Tariffe per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica e di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, per il periodo di regolazione 2012-2015*, avviato con la delibera 31 gennaio 2011, ARG/elt 6/11.

Nel Piano operativo annuale si prevede che altri provvedimenti verranno sottoposti ad AIR, in particolare quelli relativi a:

- la regolazione tariffaria connessioni, infrastrutture, energia elettrica;
- la regolazione tariffaria rigassificazione;
- la regolazione qualità servizi gas;
- la regolazione qualità servizi vendita;
- la regolazione qualità servizio di rigassificazione.

Provvedimenti assunti

L'attività provvedimento dell'Autorità che ha caratterizzato il 2010, ha segnato, secondo un andamento tendenziale ormai consolidato, un'ulteriore crescita. Rispetto all'anno 2009 il numero complessivo delle delibere e dei documenti per la consultazione ha infatti evidenziato un incremento di circa il 12%. L'analisi di dettaglio dei dati riportati nella tavola 6.2 evidenzia un ulteriore aumento delle attività di vigilanza e controllo, nonché dei provvedimenti di natura sanzionatoria e ripristinatoria (13%). Tale dato testimonia l'impegno dell'Autorità nel rafforzamento e nel potenziamento delle attività di vigilanza, finalizzate a garantire l'attuazione e il rispetto della disciplina regolatoria vigente, anche alla luce delle ulteriori competenze attribuite dalla normativa, quali quelle in materia di divieto di traslazione dell'addizionale Ires sui prezzi al consumo. Il potenziamento della vigilanza e dei controlli ha determinato anche un incremento dei provvedimenti sanzionatori, conseguenti all'accertamento di violazioni della disciplina regolatoria da parte dei soggetti tenuti al rispetto della medesima.

Un importante dato riguarda gli atti di regolazione generale, comprendenti quelli di nuova regolazione e quelli di manutenzione di impianti regolatori già esistenti. Tale categoria segna

un incremento di circa il 16% rispetto all'anno precedente, aumento maggiormente marcato per l'energia elettrica e per il settore di rilevanza comune. In crescita sono anche i provvedimenti adottati per la gestione operativa amministrativa, nonché quelli inerenti alle attività consultive e di segnalazione, che hanno fatto registrare, rispetto al 2009, un rilevante incremento del 35%.

All'aumento della produzione di provvedimenti si accompagnano, in linea con le più recenti normative nazionali e comunitarie, le attività per la semplificazione della regolazione, finalizzate a garantire agli operatori, ai consumatori e a tutti i soggetti interessati, un quadro regolatorio di riferimento sempre più razionale, trasparente e certo. Il Nucleo per la semplificazione, istituito ormai da 2 anni per promuovere il progetto di semplificazione, ha terminato nel 2010, tra le varie iniziative intraprese, la ricognizione di tutti i provvedimenti adottati dall'Autorità dal 1996 al 2010, individuando complessivamente circa 1.400 delibere non più produttive di effetti, su un totale di circa 2.900 delibere esaminate. Tale ricognizione consente ora una più agevole ricerca, sul sito internet dell'Autorità, della disciplina di riferimento vigente.

TAV. 6.2

Provvedimenti
dell'Autorità negli
anni 2009-2010

TIPOLOGIA	2009		2010	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
ARG Regolazione generale	214	36,5	247	37,7
Settore elettrico – ARG/elt	109	50,9	141	57,1
Settore gas – ARG/gas	93	43,5	84	34,0
Rilevanza comune – ARG/com	12	5,6	22	8,9
VIS Vigilanza, istruttorie, sanzioni	173	29,5	195	29,7
PAS Pareri, segnalazioni	26	4,4	35	5,3
AGI Attività giurisdizionale	25	4,3	19	2,9
EEN Efficienza energetica	25	4,3	19	2,9
DCO Consultazioni	41	7,0	46	7,0
GOP Gestione operativa	72	12,3	82	12,5
RDS Ricerca di sistema	11	1,9	13	2,0
TOTALE	587	100,0	656	100,0

Le attività per la semplificazione della regolazione proseguiranno anche in futuro, non solo con riferimento alla ricognizione delle

ulteriori delibere divenute nel frattempo inefficaci, ma altresì attraverso la promozione di *Testi unici* integrati per ambiti regolatori.

Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati

Lo Sportello per il consumatore di energia, secondo quanto previsto dalla delibera istitutiva 14 maggio 2008, GOP 28/08, e dal relativo regolamento, svolge attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni, presentati da clienti finali e da associazioni di consumatori.

Il numero dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni, provenienti dalla clientela individuale e dalle associazioni dei consumatori, ha visto un aumento del 100,1%, confermando l'andamento già evidenziato negli anni precedenti e incrementando notevolmente il relativo trend di crescita, dovuto principalmente a una triplicazione del numero delle comuni-

cazioni afferenti al settore gas, oggetto di successiva trattazione.

Nei paragrafi che seguono viene analizzata l'attività di gestione, da parte dello Sportello per il consumatore di energia, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni in relazione ai quali non sussistono i presupposti per la trasmissione all'Autorità. Infatti, secondo quanto previsto dal citato regolamento, lo Sportello per il consumatore di energia provvede a trasmettere ai competenti Uffici dell'Autorità solo i reclami compiutamente istruiti e dal cui esame emerge la necessità di una doverosa valutazione da parte dell'Autorità, ai fini di eventuali seguiti di competenza.

Settore elettrico

Nel periodo compreso tra l'1 aprile 2010 e il 31 marzo 2011 il totale delle comunicazioni allo Sportello per il consumatore di energia è stato pari a 33.970 (Tav. 6.3); tra queste, 16.533

riguardano il settore elettrico (pari a circa il 48,6 %). Si registra un decremento di tali comunicazioni (reclami, richieste di informazioni, segnalazioni) rispetto all'anno precedente quan-

do costituivano, invece, il 66,3% del numero totale delle comunicazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia (Fig. 6.1). Viceversa si conferma, in linea di massima

rispetto all'anno passato, la proporzione tra il numero di reclami (93,2%), le richieste di informazioni (6,6%) e le segnalazioni (0,2%).

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE COMUNICAZIONI
Settore elettrico	15.411	1.087	35	16.533
TOTALE (Elettrico/ Gas/Dual Fuel)	31.954	1.927	89	33.970

TAV. 6.3

Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

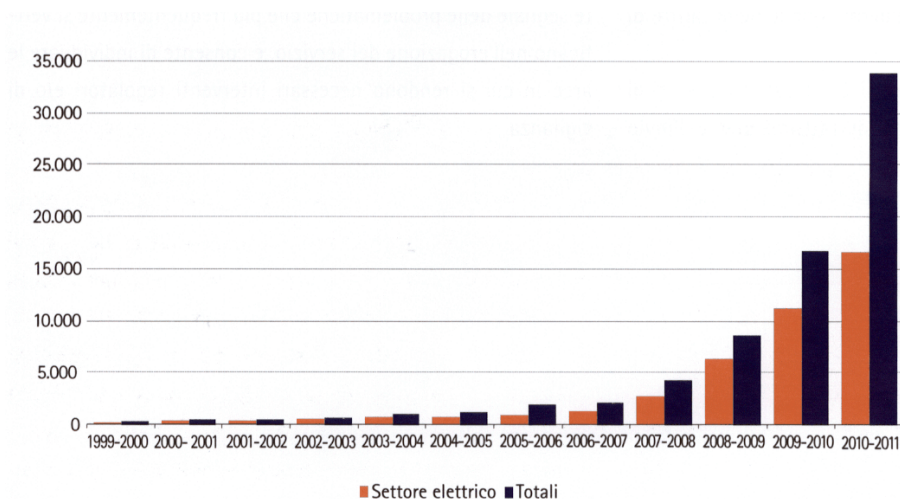


FIG. 6.1

Andamento delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute complessivamente dall'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia

Maggio 1999 – Marzo 2011

ARGOMENTI	2010			2011	TOTALE	QUOTE %
	APR-GIU	LUG-SET	OTT-DIC	GEN-MAR		
Fatturazione	898	718	946	1.014	3.576	23
Mercato	784	1.049	920	899	3.652	23
Bonus	517	515	543	2.024	3.978	25
Contratti	255	643	1.056	502	2.077	13
Allacciamenti/lavori	217	189	276	265	947	6
Qualità tecnica	178	170	133	152	633	4
Prezzi e tariffe	90	119	94	107	410	3
Misura	51	35	48	51	185	1
Qualità commerciale	29	52	52	39	172	1
Non competenza	22	19	19	32	92	1
TOTALE CLASSIFICATI	3.041	3.509	4.087	5.085	15.722	95
non classificati	561	221	13	16	811	5
TOTALE CASI	3.602	3.730	4.100	5.101	16.533	100

TAV. 6.4

Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

Dall'analisi dei dati contenuti nella tavola 6.4 emerge che le problematiche più frequenti nelle comunicazioni suscettibili di classificazione per argomenti sono: il bonus elettrico (25%), il mercato (23%), la fatturazione (23%), l'applicazione di clausole contrattuali nell'ambito del mercato libero e nel servizio di maggior tutela (13%), gli allacciamenti (6%), i prezzi e le tariffe (3%). Sono presenti altre problematiche residuali tra cui le questioni relative alla continuità del servizio elettrico (interruzioni) e alla qualità della tensione e della misura.

Le comunicazioni sul mercato riguardano principalmente il cambio di fornitore, le modalità di conclusione dei contratti nel mercato libero, la doppia fatturazione, la corretta presentazione delle offerte e il rispetto del Codice di condotta commerciale; mentre quelle relative ai prezzi e alle tariffe riguardano soprattutto la corretta applicazione dei prezzi per fasce biorarie e dei prezzi del mercato libero, nonché delle tariffe di distribuzione.

Per quanto attiene la fatturazione, i principali argomenti di contestazione sono la periodicità di fatturazione e l'invio

delle bollette, i consumi fatturati in acconto dai venditori, i conguagli, le richieste di rettifiche e rimborsi; mentre per quanto riguarda i contratti, i principali argomenti di contestazione sono in merito a l'esercizio del diritto di recesso, la morosità e i distacchi, le variazioni contrattuali come volturre e subentri.

Si registra, altresì, una continua crescita delle comunicazioni in materia di bonus elettrico e aventi a oggetto le problematiche concernenti la mancata erogazione oppure il rigetto delle domande da parte del distributore territorialmente competente, nonché le modalità di presentazione delle domande presso i Comuni, i Centri di assistenza fiscale o altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune.

Le attività di classificazione, registrazione e successiva valutazione dei reclami e delle segnalazioni costituisce un'importante segnale delle problematiche che più frequentemente si verificano nell'erogazione del servizio, e consente di individuare le aree in cui si rendono necessari interventi regolatori e/o di vigilanza.

Settore gas

Nel periodo compreso tra l'1 aprile 2010 e il 31 marzo 2011, su un totale di comunicazioni pari a 33.970 presso lo Sportello per il consumatore di energia (Tav. 6.5), 15.769 riguardano il settore gas (pari a circa il 46,6% del totale). L'incremento dei reclami nel solo settore gas (Fig. 6.2) ha registrato un saggio di crescita più che triplo rispetto all'anno precedente. Come accennato nell'introduzione, tale aumento, pur ascrivibile a una crescente attenzione alle problematiche connesse con

i rapporti con gli esercenti, è dovuto in particolare al numero dei reclami relativi all'implementazione del bonus gas, cioè le compensazioni della spesa per la fornitura di gas naturale per i clienti domestici economicamente svantaggiati. Rispetto all'anno precedente, si registra inoltre una modifica della proporzione tra il numero dei reclami (95,3%), che aumenta, e i numeri delle richieste di informazioni (4,4%) e delle segnalazioni (0,3%), che si riducono.

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONI	SEGNALAZIONI	TOTALE COMUNICAZIONI
Settore Gas	15.036	685	48	15.769
TOTALE (Elettrico/ Gas/Dual Fuel)	31.954	1.927	89	33.970

TAV. 6.5

Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

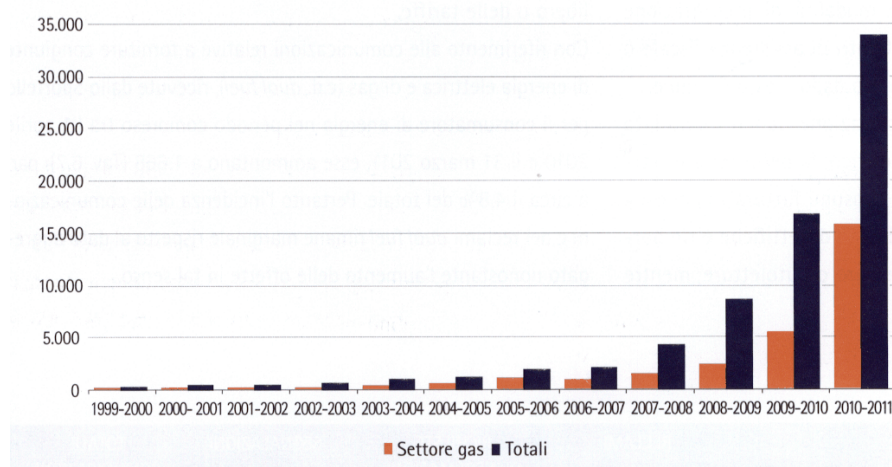


FIG. 6.2

Andamento delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia

Maggio 1999 – Marzo 2011

ARGOMENTI	2010			2011	TOTALE	QUOTE %
	APR-GIU	LUG-SET	OTT-DIC	GEN-MAR		
Bonus	25	1.505	2.471	2.875	6.876	45
Fatturazione	801	763	1.047	1.109	3.720	24
Mercato	342	403	489	560	1.794	12
Contratti	311	266	239	273	1.089	6
Allacciamenti/lavori	105	130	211	157	603	4
Prezzi e tariffe	125	353	241	79	798	5
Misura	53	46	83	75	257	2
Qualità commerciale	19	12	26	45	102	1
Non competenza	15	21	29	33	98	1
Qualità tecnica	8	3	11	15	37	0
TOTALE CLASSIFICATI	1.804	3.502	4.847	5.221	15.374	97
non classificati	310	63	13	9	395	3
TOTALE CASI	2.114	3.565	4.860	5.230	15.769	100

TAV. 6.6

Argomenti delle comunicazioni sul settore gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

La tavola 6.6 evidenzia che gli argomenti più ricorrenti nelle comunicazioni sul settore gas, ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel periodo 1 aprile 2010 – 31 marzo 2011 e suscettibili di classificazione per argomenti, sono stati:

il bonus gas (45%); la fatturazione (24%); il mercato (12%); i contratti (6%); i prezzi e le tariffe (5%); gli allacciamenti (4%). Rispetto all'anno precedente, si osserva un consistente e generale aumento delle comunicazioni su tutti i vari argomenti, in

particolare in materia di bonus gas, mercato, prezzi e tariffe. Per quanto riguarda il bonus gas, operativo da dicembre 2009, le relative comunicazioni hanno fatto registrare, a partire dal terzo trimestre 2010, un persistente incremento, che ha fortemente inciso sul numero totale dei reclami, delle richieste di informazioni e delle segnalazioni pervenute allo Sportello per il consumatore di energia. Le problematiche evidenziate riguardano, come nel caso del bonus elettrico, la mancata erogazione o il rigetto delle domande da parte del distributore territorialmente competente, nonché le modalità di presentazione delle domande presso i Comuni, i Centri di assistenza fiscale o altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune. Le comunicazioni relative alla fatturazione hanno riguardato soprattutto, come per il settore elettrico, la periodicità di fatturazione e l'invio delle bollette, i consumi fatturati in acconto dai venditori, i conguagli, le richieste di rettifiche e rimborsi, la mancata considerazione di letture o autoletture; mentre

rispetto ai contratti, i principali argomenti di contestazione hanno riguardato l'esercizio del diritto di recesso, le variazioni contrattuali come volture e subentri, la morosità e i distacchi. Le comunicazioni attinenti il mercato hanno invece riguardato maggiormente la doppia fatturazione, il cambio di fornitore, il rispetto del Codice di condotta commerciale e la corretta presentazione delle offerte dei contratti nel mercato libero; mentre quelle relative ai prezzi e alle tariffe hanno riguardato principalmente la corretta applicazione dei prezzi del mercato libero o delle tariffe.

Con riferimento alle comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas (c.d. *dual fuel*), ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel periodo compreso tra l'1 aprile 2010 e il 31 marzo 2011, esse ammontano a 1.668 (Tav. 6.7), pari a circa il 4,8% del totale. Pertanto l'incidenza delle comunicazioni e dei reclami *dual fuel* rimane marginale rispetto al dato aggregato nonostante l'aumento delle offerte in tal senso.

TAV. 6.7

Comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONI	SEGNALAZIONI	TOTALE COMUNICAZIONI
Dual fuel	1.507	155	6	1.668
TOTALE (Elettrico/ Gas/Dual Fuel)	31.954	1.927	89	33.970

TAV. 6.8

Argomenti delle comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia

1 Aprile 2010 – 31 Marzo 2011

ARGOMENTI	2010			2011	TOTALE	QUOTE %
	APR-GIU	LUG-SET	OTT-DIC	GEN-MAR		
Mercato	172	209	222	207	810	49
Fatturazione	63	53	81	113	310	19
Bonus	13	84	141	114	352	21
Contratti	41	21	34	58	154	9
Prezzi e tariffe	2	10	5	9	26	2
Allacciamenti/lavori	1	1	1	8	11	1
TOTALE CLASSIFICATI	292	378	484	509	1.663	
non classificati	2	3	0	0	5	0,3
TOTALE CASI	294	381	484	509	1.668	100

Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni

Indagini e istruttorie conoscitive

Chiusura dell'istruttoria conoscitiva in materia di gas non contabilizzato delle reti di trasporto

Con la delibera 6 settembre 2010, VIS 93/10, si è chiusa l'istruttoria conoscitiva, avviata con la delibera 3 febbraio 2009, VIS 8/09, in merito all'adeguatezza prestazionale e di manutenzione di una parte del parco impianti di misura della rete di trasporto, finalizzata:

- all'acquisizione, presso le imprese di trasporto e i soggetti con ruoli di responsabilità coinvolti nelle attività relative alla misura del gas, di informazioni e dati utili a una valutazione dell'impatto delle predette inadeguatezze sull'andamento dei quantitativi di gas non contabilizzato nel periodo 2004-2006;
- all'accertamento di eventuali violazioni delle delibere dell'Autorità da parte dei soggetti che garantiscono il servizio di misura.

L'istruttoria fa seguito a quanto emerso dalla precedente istruttoria conoscitiva, avviata con la delibera 15 aprile 2008, VIS 41/08 (vedi il Capitolo 6, vol. 2, della *Relazione Annuale 2010*), la quale ha consentito di accertare che l'andamento anomalo dei quantitativi di gas non contabilizzato (riscontrato nel periodo di riferimento) è imputabile in misura preponderante all'inadeguatezza prestazionale e all'insufficiente manutenzione effettuata su una parte del parco misuratori, oltre che ad anomalie di tipo procedurale nella determinazione degli elementi che costituiscono l'equazione di bilanciamento della rete di trasporto (vedi anche il Capitolo 3). Nelle sue conclusioni, l'istruttoria ha evidenziato delle anomalie nella gestione degli impianti di misura da parte di alcuni:

impianti di clienti finali direttamente allacciati alla rete di Snam Rete Gas; impianti di imprese di distribuzione del gas situati nei punti di riconsegna della predetta rete con le rispettive reti di distribuzione; reti di trasporto gestite da imprese diverse dall'impresa maggiore; impianti di imprese di coltivazione presso campi di produzione nazionale, connessi con la rete dell'impresa maggiore.

L'Autorità ha pertanto ordinato: a Snam Rete Gas di dare priorità alla risoluzione delle anomalie riscontrate nell'ambito dell'istruttoria e di presentare, entro il 31 dicembre 2010, una proposta di protocollo dei flussi informativi con i soggetti responsabili dell'attività di misurazione e delle procedure di accesso agli impianti di misura; alle imprese di distribuzione coinvolte di porre rimedio alle anomalie segnalate da Snam Rete Gas presso gli impianti di misura, entro il 31 dicembre 2010; a Eni, di mettere a disposizione di Snam Rete Gas le misure relative alle produzioni di gas naturale nella titolarità dell'impresa coerenti con il giorno gas, entro il 31 dicembre 2010.

Chiusura dell'istruttoria conoscitiva in merito ai possibili disservizi legati all'installazione di misuratori gas a turbina

Con la delibera 8 novembre 2010, VIS 138/10, l'Autorità ha chiuso l'istruttoria conoscitiva avviata con la delibera 26 marzo 2010, VIS 18/10, in merito ai possibili disservizi legati all'installazione di misuratori gas a turbina presso punti di riconsegna al servizio di clienti domestici diretti o indiretti, da parte delle imprese di distribuzione di gas naturale di maggiori dimensioni.

Tale istruttoria, finalizzata ad accertare la situazione relativa alle condizioni di installazione sull'intero territorio nazionale di misuratori gas a turbina e ai possibili effetti sulla misurazione

ne dei consumi di gas presso i punti di riconsegna citati, ha evidenziato che le caratteristiche tecniche dei misuratori a turbina possono avere effetti, in alcuni casi, sulla corretta misurazione dei consumi di gas, in quanto dipendenti prevalentemente dalla tipologia di impianto utilizzatore, posto a valle di tali misuratori, e dal suo funzionamento.

L'Autorità, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali in materia, ha quindi ritenuto necessario adottare misure volte a minimizzare eventuali impatti negativi sui clienti finali con impianti di utenza alimentati a gas naturale, serviti in media o bassa pressione, fermo restando quanto previsto da leggi e norme tecniche vigenti. A tal fine la delibera VIS 138/10 ha evidenziato la necessità che il Comitato italiano gas (CIG) svolga attività funzionali alla corretta individuazione dei casi in cui l'installazione dei misuratori gas a turbina è da evitare. Queste attività comprenderanno sia la revisione della relativa normativa tecnica, con la specifica trattazione dell'installazione dei misuratori a turbina presso gli impianti di misurazione del gas naturale per utenze civili, quale che sia la pressione di fornitura del gas alle stesse, sia l'individuazione e l'indicazione delle condizioni di installazione dei misuratori a turbina in presenza delle quali si possono verificare errate misurazioni, con particolare riguardo alla tipologia dell'impianto utilizzatore e alla frequenza e intensità delle variazioni di portata.

In relazione ai misuratori a turbina già installati, l'Autorità ha previsto che i distributori di gas naturale attuino, entro sei mesi dall'entrata in vigore della delibera VIS 138/10, un piano di controlli volti a verificare la completezza e la correttezza delle informazioni presenti nei loro archivi, e se le condizioni di installazione siano tali da garantire la corretta misurazione dei consumi; i distributori di gas naturale dovranno altresì rendere disponibili al CIG tali informazioni, nell'ambito del processo di elaborazione delle norme tecniche.

Chiusura dell'istruttoria conoscitiva in materia di scambio sul posto

Con la delibera 3 dicembre 2010, VIS 175/10, l'Autorità ha chiuso l'istruttoria conoscitiva sulle modalità e sui tempi di erogazione del servizio di scambio sul posto, avviata con la delibera 25 giugno 2010, VIS 46/10, a seguito di numerose segnalazioni da parte di utenti, riguardanti ritardi e presunte disfunzioni nell'erogazione del servizio di scambio sul posto.

Gli esiti dell'istruttoria conoscitiva, allegati alla delibera VIS

175/10, evidenziavano un sostanziale ritardo, da parte delle imprese distributrici e soprattutto da parte delle società di vendita, nella trasmissione dei dati di misura e delle informazioni necessarie per l'erogazione del servizio di scambio sul posto, nonché un sostanziale ritardo nell'implementazione, da parte del Gestore dei servizi energetici (GSE), di adeguati portali informatici per la raccolta e la gestione delle misure e dei dati necessari per l'erogazione dello scambio sul posto.

Con la delibera 3 dicembre 2010, VIS 176/10, l'Autorità ha pertanto ordinato la cessazione di condotta lesiva del diritto degli utenti del servizio di scambio sul posto nei confronti delle imprese distributrici, delle società di vendita e del GSE. In particolare, la delibera VIS 176/10 ha previsto che, ai fini del conguaglio del contributo in conto scambio per l'anno 2009, entro termini perentori definiti nella medesima delibera le imprese distributrici e le società di vendita trasmettano al GSE tutti i dati necessari e che il medesimo GSE calcoli ed eroghi il contributo in conto scambio; il rispetto o meno delle disposizioni previste dalla medesima delibera sono verificabili grazie alla definizione di indicatori. Inoltre l'Autorità, con la delibera 3 dicembre 2010, ARG/elt 226/10, ha esteso agli anni successivi al 2009 l'applicazione dei medesimi indicatori previsti dalla delibera VIS 176/10, ha definito principi semplificati ai quali il GSE deve attenersi per la definizione e l'erogazione in acconto del contributo in conto scambio e ha previsto semplificazioni nei flussi informativi tra società di vendita e GSE.

Istruttoria conoscitiva in materia di tariffa sociale elettrica

Con la delibera 9 dicembre 2009, VIS 141/09, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva finalizzata a verificare eventuali criticità nello stato di attuazione della disciplina della tariffa sociale elettrica da parte delle imprese distributrici e venditrici di energia elettrica. Tale istruttoria, prorogata con le delibere 7 aprile 2010, VIS 20/10, e 30 giugno 2010, VIS 48/10, è nella fase conclusiva.

L'istruttoria, oltre a fornire indicazioni sulla sussistenza di eventuali violazioni da parte delle imprese distributrici e di vendita della normativa emanata dall'Autorità riguardo al bonus elettrico, è funzionale anche alle attività di monitoraggio assegnate all'Autorità dall'art. 5, comma 3, del decreto interministeriale del Ministro per lo sviluppo economico con il Ministro dell'economia e delle finanze, il Ministro delle politi-

che per la famiglia e il Ministro della solidarietà sociale 28 dicembre 2007.

Avvio di istruttorie conoscitive

A seguito dell'interruzione del gasdotto svizzero Transitgas, che collega il sistema del gas naturale italiano con quello del Nord Europa, l'Autorità, con la delibera 29 settembre 2010, VIS 108/10, ha avviato un'istruttoria conoscitiva sulle potenziali criticità per il mercato italiano del gas e sui ritardi nel riempimento degli stoccaggi. Obiettivo dell'Autorità è di analizzare approfonditamente, in vista del prossimo inverno, alcuni fenomeni emergenti nell'attuale scenario nazionale del gas, anche in presenza di recenti e rilevanti differenziali di prezzo tra il mercato italiano e gli *hub* europei, mediamente compresi tra 5 e 7 €/MWh. L'istruttoria si focalizzerà su due direttrici principali: il non completo sfruttamento della

capacità di iniezione negli impianti di stoccaggio, pur in presenza di indirizzi del Ministero dello sviluppo economico in tale direzione; l'utilizzo solo parziale delle capacità di trasporto da alcuni punti di entrata nel sistema nazionale (in particolare dal punto di ingresso di Tarvisio, connesso con il gasdotto austriaco TAG), nonostante la prolungata interruzione del gasdotto Transitgas, destinata probabilmente a proseguire anche nei mesi seguenti.

Con la delibera 16 marzo 2011, VIS 42/11, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva sull'erogazione del servizio di connessione con la rete degli impianti di produzione di energia elettrica da parte dei gestori di rete, sulla base di segnalazioni pervenute dagli operatori e dalle associazioni di categoria che evidenziano possibili criticità nello svolgimento dell'iter di connessione in alcune aree; ciò con particolare riferimento alle connessioni in bassa e media tensione di impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Vigilanza e controllo

Le attività di vigilanza e controllo dell'Autorità sono orientate alla verifica delle condizioni di erogazione dei servizi di pubblica utilità (qualità del servizio, sicurezza, libero accesso alle reti, mercati, tariffe, integrazioni tariffarie, incentivi alla produzione ecc.) e determinano miglioramenti nei servizi erogati ai clienti e ai consumatori finali. In esito alle attività ispettive, l'Autorità può adottare provvedimenti di tipo prescrittivo o sanzionatorio nei casi in cui siano state accertate inadempienze oppure violazioni della normativa, oltre che operare il recupero amministrativo di importi indebitamente percepiti.

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

- la Guardia di Finanza, per l'effettuazione di verifiche e sopralluoghi, in forza di un Protocollo d'intesa siglato nel 2001, rinnovato ed esteso nel 2005 (delibera 15 febbraio 2005, n. 273/05), che disciplina la collaborazione tra l'Autorità e la Guardia di Finanza, in particolare con il Nucleo speciale tutela mercati;
- l'azienda speciale Stazione sperimentale per i combustibili (SSC) della Camera di commercio di Milano, per l'effettuazione dei controlli tecnici della qualità del gas, svolti tramite prelievi gas a sorpresa sulle reti di distribuzione, secondo quanto previsto da un contratto rinnovato annualmente;
- la Cassa conguaglio per il settore elettrico, per le verifiche e i sopralluoghi sugli impianti incentivati di produzione di energia elettrica (fino al 30 giugno 2010) e presso le imprese elettriche minori;

- il GSE, a partire dall'1 luglio 2010, per l'espletamento di attività tecniche sottese all'accertamento e alla verifica dei costi a carico dei clienti, quali maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia, come previsto dall'art. 27 della legge 23 luglio 2009, n. 99 (delibere 14 ottobre 2009, GOP 42/09; 28 dicembre 2009, GOP 71/09; 16 luglio 2010, GOP 43/10).

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

Verifiche ispettive svolte nel periodo 2010-2011

Nel periodo 1 aprile 2010 – 31 marzo 2011, sono state effettuate 121 verifiche ispettive, a fronte di 116 complessivamente svolte nell'annualità precedente.

Delle 121 verifiche ispettive, 94, ossia circa il 78%, sono state realizzate in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, praticamente in tutti i segmenti di indagine, mentre 27 sono state svolte direttamente dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico e dal GSE nel settore degli impianti di produzione incentivati. Delle 94 verifiche ispettive eseguite in collaborazione con la Guardia di Finanza, 59 hanno riguardato controlli tecnici effettuati anche in collaborazione con l'azienda speciale SSC.

TAV. 6.9

Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2003-2010

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

ARGOMENTO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Qualità del servizio elettrico	12	11	11	12	11	12	12	12
Qualità del servizio gas	-	40	60	60	55	62	74	73
Efficienza energetica	-	-	-	-	-	3	-	-
Tutela consumatori	-	-	-	-	-	-	-	6
Distribuzione e vendita gas	6	20	9	10	15	20	6	-
Tariffe	-	-	2	2	8	-	4	3
Robin Tax	-	-	-	-	-	10	-	-
Mercato	-	-	-	-	-	-	6	-
Altro	-	-	1	6	3	-	-	-
Impianti incentivati	1	-	50	33	22	6	14	27
TOTALE	19	71	133	123	114	113	116	121
di cui in collaborazione con:								
-GdF/NSTM	2	58	83	88	92	107	104	94
-SSC	-	38	57	52	51	56	63	59
-CCSE	-	-	50	35	24	6	15	4
-GSE	-	-	-	-	-	-	-	23

GdF/NSTM = Guardia di Finanza/Nucleo speciale tutela mercati

SSC = Azienda speciale stazione sperimentale per i combustibili

CCSE = Cassa conguaglio per il settore elettrico

GSE = Gestore dei servizi energetici

Le verifiche ispettive svolte in collaborazione con la Cassa conguaglio per il settore elettrico e, a partire dall'1 luglio 2010, con il GSE in materia di impianti di produzione elettrica incentivati, ammontano, a partire dal 2005, a 152, per una potenza installata complessiva di oltre 10.700 MW.

In esito a tali verifiche, sono state avviate azioni di recupero amministrativo di incentivazioni indebitamente percepite per circa 185 milioni di euro, di cui circa 88 connessi con importi

indebitamente percepiti da impianti assimilati CIP6 e 97 relativi al mancato acquisto di certificati verdi per impianti che non sono risultati cogenerativi. A valle dell'avvio delle azioni di recupero amministrativo:

- circa 82 milioni di euro sono già stati versati dai soggetti sottoposti agli accertamenti e portati a riduzione delle bollette (conto A₃);