

- ulteriori 34 milioni di euro sono stati versati, ma soggetti agli esiti dell'azione di contenzioso intentato dalle parti.

I recuperi amministrativi operati, essendo relativi a maggiori oneri posti a carico del sistema elettrico e indebitamente perce-

piti, vanno a riduzione delle bollette elettriche e contribuiscono a diminuire il fabbisogno, attuale e prospettico (nel senso che producono effetti anche su periodi successivi a quelli oggetto di accertamento), dell'onere generale di sistema più rilevante oggi gravante sulla bolletta elettrica (componente tariffaria A₃).

ARGOMENTO	2008	2009	2010
Qualità del servizio elettrico			
Continuità del servizio	12	12	12
Qualità commerciale	-	-	-
Qualità del servizio gas			
Grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	56	63	59
Qualità commerciale	3	-	-
Sicurezza	3	5	7
Servizio pronto intervento gas	CT	6 + CT	7 + CT
Efficienza energetica			
Verifica progetti di risparmio energetico	3	-	-
Tutela consumatori			
Informazioni alla clientela in materia di condizioni economiche di fornitura dell'energia elettrica	-	-	-
Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale	-	-	6
Distribuzione e vendita gas			
Libero accesso al servizio e condizioni economiche di fornitura	2	4	-
Verifica applicazione coefficiente K di correzione dei volumi	18	2	-
Tariffe			
Distribuzione gas	-	-	-
Distribuzione energia elettrica	-	3	3
Integrazione tariffaria alle imprese elettriche minori	-	1	-
Robin Tax			
Vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires di cui alla legge n. 133/08	10	-	-
Mercato			
Elenco venditori di energia elettrica	CD	CD	-
Messa a disposizione da parte dei distributori di energia elettrica dei dati di consumo nei confronti delle imprese di vendita	-	6	-
Altro			
Import di energia elettrica, reti di distribuzione comunali, ispezioni presso soggetti già sottoposti a provvedimenti prescrittivi o sanzionatori	-	-	-
Impianti incentivati			
Impianti di produzione di energia elettrica assimilati, rinnovabili e cogenerativi	6	14	27
TOTALE	113	116	121

CT = controlli telefonici.

CD = controlli documentali.

Nel corso del 2010 e del 2011 sono state altresì avviate verifiche ispettive in nuovi segmenti di indagine (Tav. 6.10), tra i quali:

- il rispetto, da parte dei venditori di energia elettrica e di

gas naturale, degli obblighi introdotti dall'Autorità in materia di qualità dei servizi di vendita, con particolare riferimento alla risposta motivata a reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni;

TAV. 6.10

Dettaglio delle attività ispettive svolte nel periodo 2008-2010

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

- il rispetto, da parte delle imprese distributrici dell'energia elettrica, degli obblighi di registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione.

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

Nel periodo giugno 2010 – ottobre 2010 sono state effettuate, dagli Uffici dell'Autorità con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, 12 verifiche ispettive, ai sensi della delibera 19 maggio 2010, VIS 31/10, nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di dati di continuità del servizio. Le ispezioni avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione:

- degli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, di cui al Titolo 2 del *Testo integrato della qualità dei servizi elettrici* (TIQE), sia per le imprese di distribuzione già soggette agli obblighi di cui al Titolo 4 del TIQE, sia per le imprese di distribuzione che, in relazione a quanto definito dall'art. 30, comma 30.2, del TIQE, si trovavano soggette a tali obblighi a decorrere dal 2010;
- del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all'Autorità nell'anno 2010, di cui al Titolo 3 del TIQE, anche ai fini di quanto previsto, per le imprese di distribuzione già soggette alla regolazione incentivante, dagli artt. 25, 26, 27, 28 e 29 del medesimo TIQE.

Le verifiche ispettive sulla corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni e sul calcolo degli indicatori di continuità del servizio, per le imprese di distribuzione già soggette agli obblighi di cui al Titolo 4 del TIQE, sono state effettuate presso le sedi dei centri di telecontrollo degli esercenti, e hanno interessato 3 esercizi di una grande impresa di distribuzione e 5 medie imprese di distribuzione. Gli esercizi e le imprese oggetto di verifica sono stati individuati a campione e la metodologia di registrazione delle interruzioni è stata verificata tramite il controllo delle interruzioni relative all'anno 2009, anch'esse scelte a campione.

Per 3 esercizi di una grande impresa di distribuzione e per 2 medie imprese di distribuzione, l'applicazione, al campione di interruzioni verificate nel corso dei sopralluoghi, dell'Indice di

precisione (IP), dell'Indice di correttezza (IC) e dell'Indice di sistema di registrazione (ISR) ha evidenziato valori degli indici compresi nelle fasce di tolleranza. Per 2 medie imprese, invece, l'indice ISR è risultato pari a 93% e quindi al di sotto delle tolleranze ammesse, con conseguente riduzione degli incentivi; mentre per una media impresa l'indice IC e l'indice ISR, quest'ultimo pari a 87%, sono risultati al di sotto delle tolleranze ammesse, con conseguente invalidazione del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, riduzione degli incentivi e aumento delle penalità.

Con la delibera 22 novembre 2010, ARG/elt 205/10, l'Autorità ha pertanto determinato gli incentivi e le penalità complessivi per l'anno 2009, per le imprese di distribuzione dell'energia elettrica ai sensi del TIQE, tra cui le suddette 6 imprese.

Le verifiche ispettive sulla corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni e sul calcolo degli indicatori di continuità del servizio per le imprese di distribuzione che, in relazione a quanto definito dall'art. 30, comma 30.2, del TIQE erano soggette a tali obblighi a decorrere dal 2010, sono state effettuate presso le sedi dei centri di telecontrollo di una media impresa e di 3 piccole imprese di distribuzione. Dette imprese rappresentavano un campione di quelle soggette per la prima volta a regolazione a partire dal 2010: la metodologia di registrazione delle interruzioni è stata verificata tramite il controllo a campione delle interruzioni, con particolare riferimento all'anno 2009.

Per 2 piccole imprese sono stati riscontrati errori nel calcolo degli indicatori di continuità del servizio e pertanto, con la delibera 14 luglio 2010, ARG/elt 107/10, per tali imprese distributrici è stato rinviato al 2011 l'avvio della regolazione incentivante della durata e del numero di interruzioni, tramite l'adozione dei livelli quadriennali degli indicatori di continuità del servizio.

Per una piccola impresa e una media impresa sono state riscontrate due delle tre condizioni previste dalla delibera 2 settembre 2009, VIS 83/09, di non conformità dell'esito della verifica ispettiva, ovvero la mancata registrazione di almeno una interruzione lunga e la mancata registrazione di almeno 3 interruzioni brevi. L'Autorità ha pertanto avviato, con delibere 15 novembre 2010, VIS 141/10 e VIS 142/10, 2 istruttorie formali nei confronti delle suddette imprese di distribuzione dell'energia elettrica, che potrebbero concludersi con l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie.

Complessivamente, l'esito dei controlli risulta soddisfacente e conferma la tendenza in atto da alcuni anni a un progressivo miglioramento nella registrazione delle interruzioni da parte delle imprese di distribuzione dell'energia elettrica già in rego-

lazione prima del 2010, mentre presenta criticità per le piccole e medie imprese entrate in regolazione a partire dal 2010. Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.11.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
3 esercizi di una grande impresa già in regolazione da prima del 2010.	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico.	Verificati 9 ambiti, tutti con esito positivo.
5 medie imprese già in regolazione da prima del 2010.	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico.	Verificati 7 ambiti territoriali, di cui 5 con esito positivo e 2 con esito negativo. Riduzione degli incentivi per 2 imprese aventi indice ISR=93%. Riduzione degli incentivi e aumento delle penalità per una impresa avente indici IC e ISR inferiori ai limiti ammessi.
1 media impresa e 3 piccole imprese in regolazione a partire dal 2010.	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico.	Verificati errori nel calcolo degli indicatori di continuità del servizio per 2 piccole imprese. Ricontrate per una media e una piccola impresa due delle tre condizioni previste dalla delibera VIS 83/09 di non conformità dell'esito della verifica ispettiva e avviate 2 istruttorie sanzionatorie nei confronti delle predette imprese (VIS 141/10 e VIS 142/10).

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

TAV. 6.11

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

Giugno 2010 - Ottobre 2010

Verifiche ispettive a distributori elettrici ai quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico

Il 16 marzo 2011, con la delibera VIS 43/11, è stato approvato il programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di energia elettrica alle quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione.

Le ispezioni avranno lo scopo di accertare la corretta applicazione degli obblighi di registrazione dei clienti secondo quanto dispo-

sto dal TIQE, e saranno effettuate per mezzo di un controllo procedurale, della visione e dell'acquisizione di elementi documentali e informativi relativi ai dati di continuità del servizio, comunicati all'Autorità nell'anno 2011 in conformità agli artt. da 9 a 12 dell'Allegato A alla delibera 10 dicembre 2009, ARG/elt 190/09.

Le verifiche ispettive interesseranno una grande impresa e 2 medie imprese distributrici dell'energia elettrica, e saranno effettuate a decorrere dall'1 aprile 2011, secondo quanto disposto dall'art. 7, comma 7.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera ARG/elt 190/09.

L'elenco delle verifiche ispettive da effettuare è riportato nella tavola 6.12.

TAV. 6.12

Verifiche ispettive a distributori elettrici ai quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio

Aprile 2011 - Dicembre 2011

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
3 imprese, di cui 1 grande impresa e 2 medie imprese.	Verifica della corretta applicazione da parte delle imprese distributrici dell'energia elettrica degli obblighi di registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni misuratori elettronici e i sistemi di telegestione.	Verifiche ispettive da effettuare dall'1 aprile 2011.

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

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

Nel periodo 1 aprile 2010 – 31 marzo 2011 sono stati eseguiti, dai militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza e dal personale della SSC, 59 controlli sulla qualità del gas presso 39 imprese di distribuzione ai sensi delle delibere 27 luglio 2009, VIS 80/09 (per il periodo novembre 2009 – ottobre 2010), e 31 agosto 2010, VIS 91/10 (per il periodo novembre 2010 – ottobre 2011).

Tali controlli, svolti senza preavviso, consistono in prelievi di gas effettuati sulla rete di distribuzione al fine di verificare i principali parametri di qualità del gas fornito ai clienti finali, che sono: il grado di odorizzazione, il potere calorifico superiore e la pressione di fornitura. La legge 6 dicembre 1971, n. 1083, impone ai distributori per il gas naturale e ai produttori per gli altri tipi di gas l'obbligo di odorizzare il gas, mentre l'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI) attraverso il

CIG ha emanato le norme tecniche per la corretta odorizzazione del gas. La mancata o insufficiente odorizzazione del gas comporta responsabilità penali per i soggetti che non hanno rispettato la normativa.

I prelievi del gas sono effettuati dalla SSC¹ all'uscita dei gruppi di riduzione finale in bassa pressione, non dotati di impianto di odorizzazione e collocati in posizione distante dai punti di alimentazione della rete di distribuzione; il controllo sul grado di odorizzazione e sul potere calorifico superiore del gas viene eseguito mediante analisi gascromatografica sul campo, eventualmente integrato da analisi di laboratorio nei casi dubbi, mentre quello sulla pressione di fornitura del gas viene eseguito in loco mediante manometro. Nel corso dei 59 controlli effettuati sono stati accertati sul campo, e confermati anche dalle successive analisi di laboratorio, 4 casi di insufficiente grado di odorizzazione per i quali gli Uffici dell'Autorità hanno adottato i provvedimenti conseguenti. Gli esiti dei controlli tecnici sono sintetizzati nella tavola 6.13.

¹ La SSC, quale ente accreditato Accredia – Ente italiano di accreditamento, a partire dal 22 dicembre 2009 unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento per certificazioni e laboratori, è riconosciuto e autorizzato da decreti e provvedimenti di autorità pubbliche a effettuare rilevamenti e controlli in campo ambientale e per la sicurezza.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
59 controlli, di cui 25 su impianti di 11 grandi imprese, 29 su impianti di 23 medie imprese, 5 su impianti di 5 piccole imprese.	Controlli tecnici relativi al grado di odorizzazione, al potere calorifico superiore effettivo e alla pressione di fornitura del gas.	Risultati dei prelievi nella norma per 10 grandi, 21 medie e 4 piccole imprese. Accertati 4 casi di non conformità del grado di odorizzazione del gas per 1 grande, 2 medie e 1 piccola impresa.

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

TAV. 6.13

Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di qualità e sicurezza

Grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione; aprile 2010 - marzo 2011

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di sicurezza del servizio

Nel mese di febbraio 2011 sono state effettuate, da funzionari dell'Autorità con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, 2 verifiche ispettive ai sensi delle delibere 17 gennaio 2011, VIS 3/11 e VIS 4/11, nei confronti di imprese di distribuzione di gas riguardo alla sicurezza del servizio; nel corso di precedenti campagne di controllo della qualità del gas, presso gli impianti di distribuzione del gas utilizzati e gestiti dalle suddette imprese, era stato più volte riscontrato un grado di odorizzazione non conforme alla legislazione e alla normativa vigente in materia.

Le verifiche ispettive avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione da parte delle stesse imprese degli obblighi in-

enti la sicurezza del servizio, ai sensi della delibera dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e, in particolare, dell'allegato *Testo unico - Parte I (Regolazione della qualità della distribuzione e della misura del servizio del gas - RQDG)*. Le verifiche ispettive sui dati di sicurezza delle reti di distribuzione hanno interessato una media e una piccola impresa. Le ispezioni sono state effettuate controllando elementi documentali e informativi, relativi ai dati di sicurezza del servizio comunicati all'Autorità, con riferimento all'assetto degli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa, al pronto intervento, all'odorizzazione, alle dispersioni e a eventuali incidenti da gas combustibile verificatisi sugli impianti di distribuzione. È attualmente in corso la valutazione degli esiti delle verifiche ispettive da parte degli Uffici competenti. L'elenco delle verifiche ispettive effettuate è riportato nella tavola 6.14.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
1 media impresa e 1 piccola impresa.	Verifica della corretta applicazione da parte delle imprese di distribuzione di gas degli obblighi in materia di sicurezza del servizio.	Esiti in corso di valutazione.

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

TAV. 6.14

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di sicurezza del servizio

Febbraio 2011

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recuperi di sicurezza del servizio

Nel periodo luglio 2010 – ottobre 2010 sono state effettuate da funzionari dell'Autorità con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza 5 verifiche ispettive, ai sensi della delibera 16 giugno 2010, VIS 41/10, nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recuperi di sicurezza del servizio.

Le ispezioni avevano lo scopo di verificare la corretta applicazione, da parte delle imprese di distribuzione di gas naturale, degli obblighi inerenti i recuperi di sicurezza del servizio (RQDG, delibera ARG/gas 120/08), che le imprese devono rispettare per poter accedere in modo volontario al sistema degli incentivi per i miglioramenti della sicurezza del servizio, secondo quanto previsto all'art. 32, comma 32.1, della RQDG. In particolare, la disciplina prevede che gli incentivi siano corrisposti alle imprese sulla base di due distinte componenti, correlate rispettivamente all'odorizzazione e alla riduzione delle dispersioni di gas.

Le verifiche ispettive sui dati di sicurezza delle reti di distribuzione hanno interessato 5 grandi imprese. Le ispezioni sono state effettuate controllando elementi documentali e informativi in merito ai dati di sicurezza del servizio comunicati all'Autorità, con riferimento all'assetto degli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa, al pronto intervento, all'odorizzazione, alle dispersioni e a eventuali incidenti da gas combustibile verificatisi sugli impianti di distribuzione. L'analisi degli esiti dell'ispezione ha consentito di accertare, per tutte 5 le grandi imprese, il rispetto per il 2009 dei requisiti di cui alla RQDG.

Con la delibera 30 novembre 2010, ARG/gas 215/10, l'Autorità ha pertanto determinato gli incentivi e le penalità complessivi per l'anno 2009, ai sensi della RQDG, per le imprese di distribuzione del gas che hanno richiesto di partecipare, su base volontaria per l'anno 2009, al sistema incentivante i recuperi di sicurezza, tra cui le suddette 5 grandi imprese.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.15.

TAV. 6.15

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recuperi di sicurezza del servizio

Luglio 2010 – Ottobre 2010

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
5 grandi imprese.	Verifica della corretta applicazione da parte delle imprese di distribuzione di gas degli obblighi di cui all'art. 32 della RQDG.	Verificata la corretta attuazione dell'art. 32 della RQDG per 5 grandi imprese.

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

Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento

Nel periodo maggio 2010 – giugno 2010 sono stati effettuati da militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza i controlli telefonici nei confronti di 50 imprese, come previsto dalla delibera 7 aprile 2010, VIS 19/10, mediante chiamate al servizio di pronto intervento. Sono state altresì eseguite, nel periodo ottobre-novembre 2010, le successive verifiche ispettive con sopralluogo presso 7 delle imprese distributrici

individuate tra le suddette 50 in base agli esiti dei controlli già realizzati mediante chiamate telefoniche.

Le operazioni di controllo telefonico avevano lo scopo di verificare le modalità di accesso, da parte del cliente finale, al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice. L'attività si è svolta, in via preliminare, con la verifica della corrispondenza del numero di pronto intervento (comunicato dalle imprese distributtrici all'Autorità) con quello indicato sul sito internet delle imprese stesse e, quindi, con la verifica dell'effettiva funzionalità e accessibilità del centralino di pronto intervento, telefonan-

do senza preavviso ai numeri indicati dagli operatori nei giorni feriali e festivi, così come in orario diurno e notturno.

Le successive 7 verifiche ispettive, in esito ai controlli telefonici, avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione, da parte delle imprese distributrici di gas, delle disposizioni dell'Autorità in materia di pronto intervento, previste dalla RQDG.

Le verifiche ispettive inerenti il servizio di pronto intervento hanno interessato 4 medie e 3 piccole imprese. Le ispezioni sono state effettuate controllando elementi documentali e informativi relativi ai dati di sicurezza del servizio comunicati all'Autorità, con riferimento in particolare al servizio di pronto intervento, mediante l'ascolto, e l'eventuale acquisizione di registrazioni vocali, di chiamate pervenute al centralino di pronto intervento.

L'analisi degli esiti delle ispezioni ha consentito di accertare l'adeguatezza del servizio di pronto intervento per una media impresa, mentre per 3 medie imprese e 3 piccole imprese ha evidenziato l'inadeguatezza di detto servizio, in violazione degli obblighi previsti dall'art. 25 della RQDG, di cui alla delibera ARG/gas 120/08.

L'Autorità ha pertanto avviato, con la delibera 21 dicembre 2010, VIS 195/10, 5 istruttorie formali nei confronti delle suddette imprese di distribuzione, che potrebbero concludersi con l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie. È in fase di predisposizione l'avvio di un'istruttoria formale per una piccola impresa. Gli esiti dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.16.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
Controlli telefonici: 50 imprese, di cui 9 grandi imprese, 32 medie imprese, 9 piccole imprese, per un totale di 197 chiamate telefoniche.	Verifica delle modalità di accesso da parte del cliente finale al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice, mediante chiamate al servizio di pronto intervento.	Verificate criticità nelle modalità di accesso al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice per 4 medie imprese e 3 piccole imprese.
Verifiche ispettive: 7 imprese, di cui 4 medie imprese, 3 piccole imprese.	Verifica dell'applicazione della disciplina in materia di pronto intervento gas ai sensi della RQDG, di cui alla delibera ARG/gas 120/08.	Verificato il corretto funzionamento del servizio di pronto intervento per 1 media impresa. Verificata l'inadeguatezza del servizio di pronto intervento presso 6 imprese (3 medie e 3 piccole); avviate 5 istruttorie formali sanzionatorie nei confronti delle suddette imprese di distribuzione (VIS 195/10); avvio di istruttoria sanzionatoria in corso per 1 piccola impresa.

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

TAV. 6.16

**Controlli telefonici
e verifiche ispettive
nei confronti di imprese
distributrici di gas
in materia di pronto
intervento**

Maggio 2010 - Novembre 2010

Verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale in materia di qualità dei servizi di vendita con particolare riferimento alla risposta motivata ai reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni

Nel periodo giugno-settembre 2010 sono state effettuate da funzionari dell'Autorità con la collaborazione di militari del

Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza 5 verifiche ispettive, ai sensi della delibera 12 maggio 2010, VIS 28/10, nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale.

Le ispezioni avevano la finalità di accertare la corretta applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui al

Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), approvato con la delibera dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, con particolare riferimento alla risposta motivata ai reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni, pervenuti ai venditori nel II semestre 2009, nonché ai relativi indennizzi.

Le ispezioni in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale hanno interessato 5 grandi imprese. Gli accertamenti ispettivi sono stati eseguiti utilizzando il metodo statistico di verifica dei dati di qualità dei venditori di energia elettrica e di gas naturale, secondo una procedura predisposta ai sensi della delibera ARG/com 164/08. In esito ai controlli sono state applicate le seguenti penalità: 74.500 € alla prima impresa, 370.800 € alla seconda impresa, 99.400 € alla terza impresa e 2.000.500 € alla quarta impre-

sa. Per la quinta impresa è stato invece accertato il rispetto degli obblighi previsti dal TIQV, senza quindi l'applicazione di penalità. Con un'istanza, una delle suddette grandi imprese cui era stata applicata la penalità ha contestato gli esiti dell'ispezione.

L'Autorità, con la delibera 18 novembre 2010, VIS 143/10, ha quindi stabilito l'effettuazione di un'ulteriore verifica ispettiva per acquisire elementi documentali e informativi utili ad accertare la piena attuazione del TIQV da parte di tale impresa, con particolare riferimento ad alcuni obblighi di servizio definiti in detta delibera.

Per quest'ultimo accertamento, svolto nel mese di gennaio 2011, è attualmente in corso la valutazione dell'esito da parte degli Uffici competenti. Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.17.

TAV. 6.17

Verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale in materia di qualità nella risposta ai reclami e alle richieste di informazioni

Gennaio 2010 - Gennaio 2011

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
5 grandi imprese.	Verifica della corretta applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui al TIQV.	Verificata la corretta applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui al TIQV per 1 grande impresa. Applicate penalità a 4 grandi imprese. Esiti in corso di valutazione per una ulteriore verifica ispettiva presso 1 grande impresa che ha contestato gli esiti della precedente verifica ispettiva.

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

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di tariffe elettriche

Nel periodo novembre-dicembre 2010 sono state effettuate dagli Uffici dell'Autorità con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza 3 verifiche ispettive, svolte ai sensi della delibera 25 febbraio 2010, VIS 12/10, nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di tariffe elettriche.

Le ispezioni avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione:

- con riferimento al periodo dall'1 febbraio 2004 al 31 dicembre 2007, delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, disciplinate dal *Testo integrato 2004-2007* e dalle altre disposizioni a esso collegate;
- con riferimento al periodo successivo al 31 dicembre 2007, delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura disciplinate dal *Testo integrato trasporto (TIT)* e delle altre disposizioni a

- esso collegate, di cui all'Allegato A alla delibera 28 dicembre 2007, n. 348/07;
- della normativa in materia di applicazione dei contributi di allacciamento e diritti fissi, ovvero, successivamente al 31 dicembre 2007, delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione disciplinate dal *Testo integrato connessioni* (TIC) e dalle altre disposizioni a esso collegate, di cui all'Allegato B alla delibera n. 348/07;
 - delle disposizioni dell'Autorità finalizzate all'accesso ai dati di base per la formulazione di proposte commerciali inerenti la fornitura di energia elettrica;
 - della normativa relativa ai meccanismi di compensazione per la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica (c.d. "bonus sociale elettrico").

Le verifiche ispettive in materia di tariffe elettriche hanno interessato 2 medie imprese e una piccola impresa di distribuzione dell'energia elettrica. Gli accertamenti sono stati effet-

tuati per mezzo della visione e dell'acquisizione di elementi documentali e informativi relativi a bollette, contratti di fornitura dell'energia elettrica e documentazione connessa, dichiarazioni relative a ricavi, alla perequazione generale e al bilancio energetico della rete di distribuzione.

Per una media azienda sono state riscontrate violazioni delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura disciplinate dal TIT, delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione disciplinate dal TIC e della normativa relativa al bonus sociale elettrico.

Con la delibera VIS 8/11, l'Autorità ha pertanto avviato un'istruttoria formale nei confronti della suddetta impresa di distribuzione, che potrebbe concludersi con l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria. È attualmente in corso la valutazione degli esiti dell'ispezione da parte degli Uffici competenti per una media e una piccola impresa. Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 6.18.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
3 imprese, di cui 2 medie imprese, 1 piccola impresa.	Verifica della corretta applicazione, da parte delle imprese di distribuzione dell'energia elettrica, delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, disciplinate dal <i>Testo integrato 2004-2007</i> , delle disposizioni TIT, della normativa in materia di applicazione dei contributi di allacciamento e diritti fissi, delle disposizioni TIC e della normativa relativa al bonus sociale elettrico.	Verificata la corretta applicazione della normativa relativa al TIT, al TIC e al bonus sociale elettrico per 1 media impresa di distribuzione. Verificate violazioni nell'applicazione della normativa relativa al TIT, al TIC e al bonus sociale elettrico per 1 media impresa di distribuzione, con avvio di istruttoria sanzionatoria. Esiti in corso di valutazione per 1 piccola impresa di distribuzione.

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

TAV. 6.18

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di tariffe elettriche

Novembre 2010 – Dicembre 2010

Verifiche ispettive sugli impianti di produzione di energia elettrica incentivata

In considerazione della rilevanza economica degli oneri posti a carico del sistema elettrico dai meccanismi di incentivazione desti-

nati alle fonti rinnovabili, alle c.d. "fonti assimilate" e agli impianti di cogenerazione, sin dal 2004 l'Autorità ha deciso di intensificare ed estendere le verifiche e i sopralluoghi sugli impianti di produzione incentivati, avvalendosi della Cassa conguaglio per il settore elettrico ai sensi della delibera 22 aprile 2004, n. 60/04.

La Cassa conguaglio per il settore elettrico ha quindi costituito un comitato di esperti che ha emanato un regolamento per l'effettuazione delle verifiche e dei sopralluoghi, approvato con la delibera 14 dicembre 2004, n. 215/04, e ha proceduto alla selezione, tramite bandi, di un pool di esperti verificatori provenienti dal mondo universitario e dall'industria.

La legge n. 99/09 prevede che l'Autorità si debba avvalere del GSE per lo svolgimento delle attività tecniche relative all'accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti, come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia elettrica.

Per dare attuazione al trasferimento delle attività operative sinora svolte in avvalimento dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico al GSE, l'Autorità:

- con la delibera GOP 42/09 ha avviato il procedimento per l'attuazione delle disposizioni in materia di ricorso alle società GSE e Acquirente unico per quanto concerne verifiche e sopralluoghi sugli impianti di produzione incentivata di energia elettrica; ha confermato fino al 30 giugno 2010 la situazione corrente della Cassa conguaglio per il settore elettrico ai sensi della delibera n. 60/04; ha iniziato contestualmente le attività propedeutiche al trasferimento di tali attività alla società GSE, con piena operatività dall'1 luglio 2010;
- con la delibera GOP 71/09 ha adottato un apposito disciplinare, condiviso con il GSE e l'Acquirente unico, sentita la Cassa conguaglio per il settore elettrico, di durata triennale (fino al 31 dicembre 2012); ne ha inoltre disposto la piena operatività, a partire dall'1 luglio 2010, con le stesse modalità e condizioni inerenti l'effettuazione delle verifiche e dei sopralluoghi, precedentemente stabilite con le delibere n. 60/04 e n. 215/04;
- con la delibera GOP 43/10 ha disposto sia la costituzione presso il GSE di un comitato di esperti, composto da 7 componenti scelti tra autorevoli professionisti competenti dell'Università e di qualificati organismi tecnici, sia il trasferimento al GSE dell'Albo dei componenti dei Nuclei ispettivi istituito presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico.

Dall'inizio di queste attività di verifica nel 2005 fino al 31 marzo 2011, sono state effettuate – dalla Cassa conguaglio per

il settore elettrico fino al 30 giugno 2010 e successivamente, dal GSE, direttamente o in collaborazione con gli Uffici dell'Autorità – un totale di 152 ispezioni, per una potenza installata complessiva di circa 10.700 MW, di cui il 42,7% costituita da impianti assimilati, il 51,0% costituita da impianti cogenerativi puri e il 6,3% costituita da fonti rinnovabili (Tav. 6.19).

Dal punto di vista della tipologia del trattamento incentivante riconosciuto, le verifiche ispettive hanno riguardato i seguenti segmenti:

- 55 impianti assimilati, per una potenza installata pari a 4.577 MW, dei quali 31 impianti titolari di convenzioni di cessione destinata CIP6, 6 impianti con convenzioni ex provvedimento CIP n. 34/90 e 18 impianti con cessioni di eccedenze; 26 di questi 55 impianti, per una potenza complessiva pari a 2.678 MW, hanno richiesto anche il riconoscimento della condizione di cogenerazione, ai sensi della delibera 19 marzo 2002, n. 42/02;
- 50 impianti cogenerativi, per una potenza pari a 5.461 MW;
- 47 impianti rinnovabili, per una potenza pari a circa 669 MW, di cui 17 alimentati a biomasse, 19 a rifiuti solidi urbani (RSU), 7 a biogas, oltre a 3 impianti eolici e un impianto idroelettrico a bacino.

Gli accertamenti finora conclusi, come già menzionato più sopra, hanno consentito di avviare procedure per il recupero amministrativo di circa 185 milioni di euro. Tali recuperi, a valle degli inevitabili seguiti di contenzioso, sono destinati a produrre effetti non solo riferiti agli anni di accertamento, ma per tutta la durata delle convenzioni pluriennali di cessione destinata, contribuendo così a ridurre anche per il futuro il fabbisogno del conto A₃. Oltre ai recuperi amministrativi sopra citati, la campagna di accertamenti sugli impianti di produzione incentivati ha consentito di riscontrare:

- un rilevante effetto di *moral suasion*, la campagna di ispezioni ha infatti indotto una maggior propensione alle verifiche interne e al rispetto delle norme;
- una miglior definizione del quadro normativo, soprattutto con riferimento agli aspetti applicativi e ai casi particolarmente complessi (utilizzo di combustibili fossili unitamen-

te a quelli di processo, residui e fonti rinnovabili, definizione dei servizi ausiliari di centrale, definizione della quantità di energia primaria annualmente immessa negli impianti, definizione del valore netto dell'energia elettrica e del valore utile dell'energia termica prodotta);

- l'efficacia di una formula di collaborazione con la Cassa conguaglio per il settore elettrico e il GSE che, attraverso il comitato di esperti e la costituzione di un Albo selezionato dei componenti dei Nuclei ispettivi, ha visto la collaborazione delle migliori università e dei più accreditati esperti del settore.

	IMPIANTI			DI CUI ANCHE COGENERATIVI		
	NUMERO	MW	%	NUMERO	MW	%
Assimilati CIP6	31	3.577		15	2.350	
Assimilati ex CIP n. 34/90	6	712		3	236	
Assimilati eccedenze	18	288		8	92	
TOTALE ASSIMILATI	55	4.577	42,7	26	2.678	25,0
COGENERATIVI PURI	50	5.461	51,0	506	5.461	51,0
Biomasse	17	272				
RSU	19	332				
Biogas	7	17				
Eolico	3	43				
Idroelettrici a bacino	1	6				
TOTALE RINNOVABILI	47	669	6,3			
TOTALE	152	10.707	100,0	76	8.139	76,0
di cui in avvalimento CCSE dal 2005 al 30 giugno 2010	130	9.351				

TAV. 6.19

Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte in collaborazione con la Cassa conguaglio per il settore elettrico e il GSE

Gennaio 2005 - 31 Marzo 2010

Procedimenti sanzionatori e prescrittivi

La tendenza, registrata a partire dall'anno 2006, di incremento progressivo del numero dei procedimenti sanzionatori si è consolidata ulteriormente nel corso del 2010, al punto che l'attività sanzionatoria ha assunto un rilievo via via più centrale, in coerenza con l'obiettivo strategico dell'Autorità di vigilare con sempre maggiore attenzione sulla corretta applicazione della

regolazione.

Il numero dei procedimenti gestiti nel 2010 (Tav. 6.20) si attesta a 177, contro i 151 del 2009 e i 113 del 2008. L'aumento si riscontra nel numero dei procedimenti conclusi (94, contro gli 80 del 2009 e i 56 del 2008) e dei procedimenti avviati (83, contro i 71 del 2009 e i 57 del 2008).

TAV. 6.20

Numero e tipologia di violazioni contestate nei procedimenti sanzionatori del 2010

TIPOLOGIA DI VIOLAZIONI CONTESTATE	
Avvii di procedimento	83
Sicurezza	6
Reti	31
Mercati	9
Esigenze conoscitive	6
Tariffe e condizioni economiche	18
Garanzie commerciali	13
Chiusure di procedimento	94
Sicurezza	8
Reti	6
Mercati	4
Esigenze conoscitive	9
Tariffe e condizioni economiche	8
Garanzie commerciali	59
TOTALE	177

Fra i procedimenti conclusi, 59 sono culminati con l'accertamento delle responsabilità contestate, mentre per gli altri 35 l'Autorità ha accertato l'insussistenza delle violazioni. Malgrado la tendenza dell'Autorità a valorizzare, in un'ottica non meramente repressiva, le iniziative delle imprese dirette al miglioramento delle condizioni dei mercati con conseguente riduzione della sanzione ai sensi delle Linee guida sui criteri di quantificazione delle sanzioni (delibera 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08), l'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate è stato pari a circa 5,560 milioni di euro a fronte dei 9,602 milioni di euro dell'anno precedente.

Una lettura più analitica del dato quantitativo consente di evidenziare due tendenze di fondo: la prevalenza del numero dei procedimenti in materia di mercati e di servizi di rete da un lato, e di tutela commerciale dei clienti finali dall'altro. La prima riflette l'approccio squisitamente proconcorrenziale ormai presente anche nell'attività di *enforcement* del regolatore, mentre la seconda, che rappresenta quasi un terzo delle sanzioni complessivamente irrogate, testimonia l'importanza crescente della tutela del consumatore, una tendenza coerente con la completa liberalizzazione dei mercati dal lato della domanda.

Violazione delle esigenze di sicurezza del sistema

L'Autorità ha irrogato sanzioni per un totale di 451.000 € a 5 società di distribuzione a causa del mancato rispetto degli obblighi in materia di pronto intervento ai fini della sicurezza gas. In

particolare, le infrazioni accertate riguardano l'obbligo, stabilito dall'Autorità a tutela dei consumatori, di disporre anche attraverso il centralino telefonico di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per far fronte con tempestività alle richieste di pronto intervento. Nel definire l'importo delle sanzioni, l'Autorità ha tenuto conto anche di alcune azioni migliorative – realizzate da 2 delle società coinvolte – ritenute idonee a scongiurare analoghe violazioni in futuro. In seguito all'acquisizione di nuovi elementi, sono stati avviati altri 5 procedimenti per le medesime violazioni. Sempre in materia di pronto intervento, si sono conclusi 3 procedimenti avviati nel 2008 nei confronti di altrettante società di distribuzione gas che avevano violato l'obbligo di intervenire sul luogo della richiesta entro 60 minuti, per almeno il 90% delle chiamate di pronto intervento. L'istruttoria era stata avviata sulla base dell'analisi dei dati di sicurezza comunicati dalle imprese e delle successive verifiche effettuate dall'Autorità, che evidenziavano persistenti anomalie nel rispetto dell'obbligo di pronto intervento. Il procedimento nei confronti di una delle società si è concluso con l'archiviazione, in quanto la stessa società ha dimostrato di aver commesso solo un errore materiale nella trascrizione dei dati nel registro di pronto intervento. Nei restanti casi, invece, sono state irrogate sanzioni per complessivi 800.000 €. Nel definire l'importo delle sanzioni, l'Autorità ha tenuto conto sia del numero limitato di impianti coinvolti rispetto a quello gestito dalle società, sia di una serie di azioni correttive, considerate idonee a scongiurare per il futuro analoghe violazioni.

Si è poi concluso, con l'irrogazione di una sanzione di 40.900 €, un procedimento avviato nel 2009 nei confronti di un esercente il servizio di distribuzione di energia elettrica per violazione della disciplina in materia di continuità del servizio. L'istruttoria ha in particolare accertato la responsabilità dell'esercente per la violazione delle disposizioni volte ad assicurare la verificabilità della correttezza delle registrazioni.

Per violazioni della stessa natura sono stati anche avviati 2 nuovi procedimenti nei confronti di altrettanti esercenti il servizio di distribuzione di energia elettrica.

Violazione delle disposizioni in materia di accesso ed erogazione dei servizi di rete

Nel corso del 2010, si sono conclusi 4 procedimenti avviati nel 2009 nei confronti di altrettante società di distribuzione di gas naturale, aventi a oggetto gli illegittimi rifiuti di accesso alla rete opposti a un venditore, nuovo entrante nei rispettivi mercati locali. I rifiuti sono stati motivati o con argomenti incompatibili con il quadro normativo, oppure sulla base di circostanze di fatto che si sono rivelate infondate in seguito a ispezioni. Per tutte le società è stata accertata la violazione contestata con irrogazione di sanzioni per complessivi 409.000 €; inoltre, in uno dei quattro procedimenti è stato adottato un provvedimento inibitorio.

Sono stati chiusi, senza irrogazione di sanzione, 2 procedimenti avviati nel 2009 per accertare il rispetto, da parte di due imprese di distribuzione di energia elettrica, delle disposizioni in materia di codici identificativi dei punti di prelievo (c.d. "codici POD"). Sono stati poi avviati 5 procedimenti – di cui 4 anche a fini prescrittivi – nei confronti di altrettante imprese distributrici di energia elettrica per la mancata comunicazione a ciascun utente di rete (venditore), nel termine prescritto, di determinati dati (riguardanti, per esempio, i consumi e le letture progressive dell'energia elettrica prelevata) che consentono al venditore la fatturazione e l'adempimento degli obblighi informativi verso i clienti finali. Infine, l'Autorità ha avviato 10 procedimenti nei confronti di altrettante imprese distributrici di energia elettrica per violazioni in materia di anagrafica dei punti di prelievo.

Violazione della disciplina dei mercati dell'energia

Per quanto riguarda il mercato dei c.d. "certificati verdi", l'Autorità ha disposto l'archiviazione nei confronti di un produttore di ener-

gia elettrica e di un importatore per l'inadempimento dell'obbligo previsto dall'art. 11 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, dal momento che è stato accertato che le società erano esenti dall'obbligo di acquisto dei certificati verdi; l'Autorità ha sanzionato, invece, per un ammontare pari a 379.480 €, 2 imprese importatrici di energia elettrica per il mancato acquisto dei certificati verdi relativi agli anni d'obbligo 2006 e 2007.

Per la stessa violazione l'Autorità ha altresì avviato 2 procedimenti nei confronti di società che producono o importano energia elettrica. Per quanto riguarda il mercato dei c.d. "certificati bianchi", sono stati avviati 6 procedimenti nei confronti di 3 imprese di distribuzione di gas naturale (3 nei confronti di un esercente – due dei quali riuniti – 2 nei confronti di un altro esercente e uno nei confronti del terzo distributore) per non avere conseguito l'obiettivo specifico, con riferimento agli anni d'obbligo 2008-2009, e/o per non aver adempiuto l'obbligo di compensazione della quota relativa all'anno d'obbligo 2008. Per una delle tre imprese i procedimenti concernono altresì il mancato invio della comunicazione strumentale alla verifica, da parte dell'Autorità, del possesso dei certificati bianchi necessari per il raggiungimento dell'obiettivo assegnato.

Violazione delle esigenze conoscitive dell'Autorità

L'Autorità ha irrogato una sanzione di 480.000 € all'esito di un procedimento avviato nei confronti di un'impresa elettrica minore per l'omessa trasmissione di dati richiesti dall'Autorità, a seguito dell'istanza dell'esercente di modifica del meccanismo di adeguamento automatico del costo del combustibile.

Sono stati chiusi – con l'irrogazione di sanzioni oscillanti tra il minimo edittale pertinente *ratione temporis* (25.822,84 €) e 30.000 € – 8 procedimenti avviati nel 2009 nei confronti di altrettanti esercenti il servizio di distribuzione di GPL per violazione delle disposizioni dell'Autorità relative agli obblighi di tempestiva comunicazione dell'attivazione del servizio. Nel quantificare le sanzioni si è tenuto conto della ridotta estensione territoriale delle violazioni e del circoscritto numero di utenti coinvolti.

Per la stessa violazione è stato anche avviato un nuovo procedimento nei confronti di un altro esercente il servizio di distribuzione di GPL. All'esito di un'indagine conoscitiva sui dati trasmessi dalle imprese di distribuzione di gas ai fini della determinazione delle tariffe per l'anno 2009, l'Autorità ha avviato

16 procedimenti sanzionatori, nei confronti di altrettante imprese di distribuzione, per omessa risposta a richieste di informazioni da parte dell'Autorità. Inoltre, è stato avviato un procedimento nei confronti di un'impresa di distribuzione di gas naturale per non avere inviato la comunicazione relativa alla quantità di gas distribuito nel 2008 e al numero di clienti serviti al 31 dicembre del medesimo anno, al fine di consentire all'Autorità la determinazione degli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria.

Infine, nell'ambito dell'attività di vigilanza sul divieto di traslazione della maggiorazione di imposta, stabilito dall'art. 81, comma 18, del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 (c.d. *Robin Tax*), sono stati avviati 4 procedimenti sanzionatori nei confronti di operatori che non hanno trasmesso le informazioni e i documenti richiesti dall'Autorità ai fini della vigilanza. Il primo dei quattro procedimenti avviati nel 2010 si è concluso con l'irrogazione di una sanzione di 25.000 € nei confronti di una società attiva nel commercio e nel trasporto di prodotti petroliferi. Nella determinazione della sanzione, l'Autorità ha tenuto conto del fatto che la società ha adempiuto, seppur tardivamente, gli obblighi informativi sulla stessa gravanti.

Violazione della disciplina tariffaria o delle condizioni economiche di fornitura

L'Autorità ha irrogato sanzioni per un importo complessivo di più di 100.000 € nei confronti di 3 imprese di distribuzione del gas che avevano applicato – per un punto di riconsegna – un coefficiente di correzione dei volumi K superiore a quello risultante dall'applicazione della metodologia prevista dalla regolazione dell'Autorità. Sono stati avviati, inoltre, 9 procedimenti sanzionatori, nei confronti di altrettanti venditori di energia elettrica, per violazioni in materia di applicazione dei prezzi biorari ai clienti domestici serviti in maggior tutela. Infine è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di una impresa di vendita di gas, per la tardiva applicazione delle tariffe di distribuzione e misura del gas, approvate dall'Autorità con la delibera 30 giugno 2009, ARG/gas 79/09.

Violazione della disciplina sul servizio di misura dell'energia

Sono stati avviati 15 procedimenti in esito all'istruttoria conoscitiva sull'adeguatezza prestazionale e di manutenzione degli impianti

di misura della rete di trasporto gas, nonché sull'impatto delle inadeguatezze sull'andamento dei quantitativi di gas non contabilizzato nel periodo 2004-2006. L'istruttoria ha evidenziato alcune anomalie nella gestione degli impianti di misura da parte delle società coinvolte: in 10 casi la strumentazione di misura presentava guasti e disfunzioni; in un caso il dato di misura, reso disponibile dalla società, era stato riportato in maniera non regolare; infine, in 4 casi è emerso che non erano stati installati gli impianti di misura presso i punti di riconsegna delle imprese.

Violazione delle garanzie di tutela commerciale dei clienti finali

Sono stati conclusi 4 dei 6 procedimenti avviati nel 2009 in esito a un'istruttoria conoscitiva sull'applicazione del coefficiente di adeguamento della tariffe di distribuzione e di fornitura del gas naturale alla quota altimetrica e alla zona climatica (c.d. "coefficiente M"). All'esito dei procedimenti è stato accertato che le imprese coinvolte, nonostante quanto erroneamente dichiarato nell'indagine conoscitiva, avevano correttamente applicato i provvedimenti dell'Autorità. Sempre con riferimento al coefficiente M, e in particolare per la presunta violazione dell'obbligo di esporre in bolletta il coefficiente M applicato, sono stati conclusi 45 procedimenti: in 20 casi è stata accertata la violazione contestata con irrogazione di sanzioni per complessivi 516.456 €, mentre in 25 casi le società coinvolte hanno dimostrato la propria estraneità ai fatti. Infine, il coefficiente M ha costituito oggetto di un ulteriore procedimento, nei confronti di un'impresa distributrice del gas per omessa applicazione di tale coefficiente, conclusosi con l'irrogazione di una sanzione di 55.000 €.

L'Autorità ha poi chiuso 3 procedimenti, avviati nel 2009, nei confronti di altrettanti esercenti il servizio di distribuzione di gas naturale, per tardiva corresponsione degli indennizzi automatici in materia di livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale. Nel definire l'importo delle sanzioni (pari al minimo edittale per ognuna delle società coinvolte), l'Autorità ha tenuto conto del numero contenuto dei clienti finali coinvolti, nonché di una serie di azioni correttive, realizzate dalle società già prima dell'avvio dei procedimenti, considerate idonee a scongiurare per il futuro analoghe violazioni.

L'osservanza delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione (bollette) è stata oggetto di 5 procedimenti, avviati nei confronti di altrettante società di vendita

dell'energia elettrica, chiusi con l'irrogazione di sanzioni (per un importo complessivo di circa 1.800.000 €) e con l'adozione di provvedimenti inibitori. In particolare, l'Autorità ha accertato che le società di vendita interessate hanno predisposto bollette non conformi agli schemi predisposti dall'Autorità, e quindi non in grado di offrire agevolmente al cliente finale le informazioni essenziali per la verifica della correttezza dei corrispettivi applicati e per la valutazione della convenienza delle condizioni contrattuali pattuite con il fornitore, anche ai fini dell'eventuale cambio dello stesso. Per il mancato rispetto delle medesime disposizioni, sono stati avviati altri 2 procedimenti nei confronti di altrettante imprese di vendita dell'energia elettrica.

L'Autorità ha invece chiuso senza irrogare sanzioni un procedimento avviato nei confronti di un venditore di energia elettrica per accertare il rispetto dell'obbligo di informare i clienti che si trovino nelle condizioni di ottenere la rateizzazione delle bollette (tra questi, i clienti con gruppo di misura accessibile ai quali, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio), proprio nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

Sono state irrogate 2 sanzioni, pari a 60.000 € e a 34.823 € ad altrettante società di vendita di gas naturale per violazione delle disposizioni dell'Autorità relative agli obblighi di comuni-

cazione dei dati sulla qualità dei servizi telefonici. L'istruttoria ha accertato la responsabilità degli esercenti per non aver trasmesso all'Autorità i predetti dati relativi al secondo semestre 2008 e al primo semestre 2009.

Si è concluso il procedimento per la rideterminazione – a seguito di una sentenza del TAR Lombardia – della sanzione inflitta a un'impresa di distribuzione del gas naturale, che aveva violato la disciplina regolatoria in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas.

È stato altresì avviato un procedimento nei confronti di un'impresa di vendita di gas naturale per mancato rispetto della prescritta periodicità di fatturazione, per la non tempestiva applicazione dei "conguagli", nonché per inosservanza di disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione e di risposta a reclami scritti.

Sempre in materia di qualità dei servizi telefonici, sono stati inoltre avviati 4 procedimenti nei confronti di altrettanti esercenti il servizio di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero e/o del servizio di maggior tutela per accertare la violazione delle disposizioni dell'Autorità, relative al servizio telefonico commerciale, finalizzate a promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da consentire all'utenza una scelta consapevole tra mercato libero e servizio di maggior tutela.

Attività di verifica del rispetto del divieto di traslazione della Robin Tax

Nel corso del 2010 si è intensificata l'attività di vigilanza sul divieto di traslazione affidata all'Autorità, dall'art. 81, comma 16 e seguenti, del decreto legge n. 112/08 (c.d. *Robin Tax*), convertito con modificazioni in legge 6 agosto 2008, n. 133, per verificare che gli operatori dei settori del-

l'energia elettrica, del gas e del comparto petrolifero gravati dal maggior onere fiscale non lo abbiano trasferito sui prezzi al consumo. Sull'attività svolta nel 2010, l'Autorità ha presentato, in data 27 dicembre 2010, la terza *Relazione* al Parlamento e al Governo, che è stata pubblicata sul sito

dell'Autorità e che viene illustrata più nel dettaglio nel Capitolo 1.

Attività organizzativa e di comunicazione

A seguito delle modifiche introdotte con la legge n. 99/09, recante *Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia*, che ha previsto per gli operatori con minor fatturato l'adozione di meccanismi volti alla semplificazione degli adempimenti, l'Autorità ha adeguato il sistema informativo di raccolta dei dati e dei documenti contabili richiesti per la vigilanza.

Inoltre, sulla base delle informazioni trasmesse dagli operatori e di quelle acquisite dalla banca dati dell'Anagrafe tributaria, si è provveduto ad aggiornare l'anagrafica degli operatori vigilati. A questi ultimi, infine, è stato garantito un canale di comunicazione per assicurare loro una continua forma di supporto tecnico-operativo finalizzato alla risoluzione di dubbi e incertezze e al superamento di incoerenze formali e sostanziali rilevate nel corso dell'esame dei dati contabili forniti.

Attività di monitoraggio

Nell'anno 2010 è stata svolta l'attività di monitoraggio relativa al secondo semestre 2008; in particolare:

- è stata completata l'analisi di primo livello nei confronti dei 525 operatori vigilati;
- sono stati avviati 32 procedimenti individuali per le analisi di secondo livello nei confronti delle imprese che non hanno dato luogo agli adempimenti stabiliti dalla normativa emanata dall'Autorità o che non hanno adeguatamente motivato le variazioni positive evidenziate dalle analisi di primo livello;
- si è proceduto all'intimazione ad adempiere nei confronti di 28 operatori che non avevano ottemperato agli obblighi informativi previsti dalla delibera 11 dicembre 2008, VIS 109/08, o vi avevano adempiuto solo parzialmente (delibere 30 giugno 2010, VIS 47/10, e 5 novembre 2010, VIS 137/10).

Attività sanzionatoria

Nel 2010 l'Autorità ha avviato 4 procedimenti sanzionatori nei confronti di operatori che, nonostante fossero stati intimati ad

adempiere, non hanno inviato i dati e le informazioni richiesti dalla delibera VIS 109/08 (cfr. delibere 20 aprile 2010, VIS 25/10, e 2 novembre 2010, VIS 118/10, VIS 119/10 e VIS 120/10). Il primo dei quattro procedimenti si è concluso con l'irrogazione di una sanzione di 25.000 € a una società attiva nel commercio e nel trasporto di prodotti petroliferi (delibera 25 novembre 2010, VIS 168/10).

Attività di verifica di primo e secondo livello

Per quanto riguarda l'esito delle verifiche effettuate sulla base dell'indicatore di primo livello, definito dall'Autorità con la delibera VIS 109/08, si rileva che:

- per 154 operatori si è riscontrata una variazione positiva del margine di contribuzione semestrale, cioè una crescita dei ricavi, riconducibile almeno in parte alla componente prezzo, superiore a quella dei costi;
- per 175 operatori si è invece riscontrata una variazione negativa.

Nei casi in cui è stata constatata una variazione positiva del margine, gli Uffici dell'Autorità hanno inoltrato all'operatore interessato una richiesta, ai sensi dell'art. 4, comma 3, della delibera VIS 109/08, di adeguate motivazioni in merito alla circostanza riscontrata. La valutazione delle argomentazioni di carattere contabile-finanziario, presentate dalle imprese ovvero quelle fondate su registrazioni e documentazioni prodotte e che sono presenti nei bilanci pubblici di esercizio, ha rappresentato l'ultimo atto delle analisi di primo livello. Nella comunicazione sono state riportate le elaborazioni effettuate dagli Uffici, riguardanti i dati economici di ricavo e di costo, le differenze complessive risultanti dai confronti semestrali, le parti delle stesse dovute alla variazione dei prezzi e delle quantità. Le verifiche di secondo livello, come previsto dalla delibera 25 novembre 2009, VIS 133/09, sono state svolte nell'ambito di procedimenti individuali relativi a operatori che:

- non hanno dato corso agli adempimenti previsti o che, pur dando corso agli stessi, hanno fornito dati e informazioni errati e/o incompleti, oppure non hanno proceduto a eliminare le anomalie riscontrate nei dati trasmessi (in questo caso i procedimenti sono stati prioritariamente finalizzati