

TAV. 4.7

Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel 2010, nel 2011 e nel I trimestre 2012.

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2010						
Fatturazione	974	959	749	941	3.623	25%
Mercato	811	1.045	990	921	3.767	26%
Bonus	277	314	782	1.016	2.389	16%
Contratti	586	599	527	559	2.271	16%
Allacciamenti/lavori	197	232	199	268	896	6%
Prezzi e tariffe	206	193	169	107	675	5%
Qualità tecnica	159	92	129	133	513	4%
Misura	41	57	36	49	183	1%
Qualità commerciale	32	25	52	49	158	1%
Non competenza	18	40	20	22	100	1%
TOTALE CLASSIFICATI	3.301	3.556	3.653	4.065	14.575	100%
Non classificati	10	18	16	5	49	-
TOTALE CASI	3.311	3.574	3.669	4.070	14.624	-
ANNO 2011						
Fatturazione	999	971	845	1.038	3.853	22%
Mercato	900	905	742	760	3.307	18%
Bonus	20.21	1.795	1.165	1.058	6.039	34%
Contratti	500	592	489	552	2.133	12%
Allacciamenti/lavori	264	289	209	204	966	5%
Prezzi e tariffe	125	104	84	129	442	2%
Qualità tecnica	150	116	195	162	623	3%
Misura	49	55	66	97	267	1%
Qualità commerciale	39	40	25	33	137	1%
Non competenza	31	27	23	30	111	1%
TOTALE CLASSIFICATI	5.078	4.894	3.843	4.063	17.878	100%
Non classificati	2	0	0	2	4	-
TOTALE CASI	5.080	4.894	3.843	4.064	17882	-
ANNO 2012						
Fatturazione	1.370	-	-	-	-	24%
Mercato	972	-	-	-	-	17%
Bonus	864	-	-	-	-	15%
Contratti	649	-	-	-	-	12%
Allacciamenti/lavori	274	-	-	-	-	5%
Prezzi e tariffe	156	-	-	-	-	3%
Qualità tecnica	1.140	-	-	-	-	20%
Misura	116	-	-	-	-	2%
Qualità commerciale	58	-	-	-	-	1%
Non competenza	44	-	-	-	-	1%
TOTALE CLASSIFICATI	5.643	-	-	-	-	100%
Non classificati	4	-	-	-	-	-
TOTALE CASI	5.647	-	-	-	-	-

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

Settore gas

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio e il 31 dicembre 2011, del totale di comunicazioni ricevute dallo Sportello, pari a 37.895, quelle relative al settore gas sono state 17.857 (circa il 47,1%). Rispetto al 2010 il numero delle comunicazioni è cresciuto del

40%, aumento dovuto in buona parte all'implementazione del bonus gas. Sempre rispetto al precedente periodo è lievemente cresciuta la percentuale dei reclami (92%) e leggermente diminuita quella delle richieste di informazione (7%). Rimane sostanzialmente stabile la percentuale delle segnalazioni, esigue in valore assoluto.

	2010		2011		I TRIM. 2012	
	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)
Reclami	11.611	26.383	16.411	34.799	4.080	10.048
Richieste di informazione	1.100	2.368	1.391	3.020	120	396
Segnalazioni	43	92	55	76	11	14
TOTALE	12.754	28.843	17.857	37.895	4.211	10.458

(A) Totale relativo a settore elettrico, gas e dual fuel.

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

TAV. 4.8

Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel 2010, nel 2011 e nel I trimestre 2012

Gli argomenti più frequenti nelle comunicazioni ricevute dallo Sportello nel 2011, suscettibili di classificazione, sono i seguenti: il bonus 9.268 (52%), fatturazione 4.087 (23%), mercato 1.850 (10%), contratti 1.223 (7%), allacciamenti e lavori 586 (3%). In tali rapporti percentuali, rispetto all'anno 2010 si nota in particolare il notevole aumento dei reclami sul bonus gas, accompagnato dalla correlativa diminuzione delle percentuali di reclami riguardanti altri argomenti (quali fatturazioni, mercati, contratti ecc.). Come accaduto nel 2010, l'aumento in termini assoluti del numero di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni è dovuto principalmente alla quantità più che raddoppiata dei reclami relativi al bonus. In particolare, con riferimento a tale argomento le principali problematiche sono inerenti alla mancata erogazione del bonus e a questioni che si riferiscono alla presentazione della domanda, tra cui il rigetto della stessa per mancata coincidenza dei dati indicati con quelli a disposizione del distributore.

Per quanto riguarda la fatturazione, le principali questioni sollevate hanno avuto a oggetto i consumi (consumi fatturati in acconto, conguagli, richieste di rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l'effettuazione delle letture o la presa in considerazione delle autoletture del contatore. In merito al mercato, la maggior parte delle comunicazioni ha interessato problematiche relative al cambio di fornitore e alla doppia fatturazione, oltre a questioni di presunta violazione del Codice di condotta commerciale approvato dall'Autorità. Con riferimento all'argomento "contratti", la maggior parte della comunicazioni ha riguardato l'esercizio del diritto di recesso e la cessazione della fornitura, le vulture e l'effettuazione di distacchi.

Infine, con riferimento all'argomento relativo agli allacciamenti e agli altri lavori i reclami si sono concentrati su questioni inerenti ai subentri, alle attivazioni e ai tempi di effettuazione di tali prestazioni.

TAV. 4.9

Argomenti delle comunicazioni
relative al settore gas ricevute
dallo Sportello
per il consumatore
di energia nel 2010, nel 2011
e nel I trimestre 2012

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2010						
Bonus	29	33	1.488	2.480	4.030	32%
Fatturazione	875	854	760	983	3.472	27%
Mercato	533	505	403	507	1.948	15%
Contratti	328	349	263	268	1.208	10%
Allacciamenti/lavori	156	112	126	210	604	5%
Prezzi e tariffe	234	130	367	259	990	8%
Misura	63	54	48	79	244	2%
Qualità commerciale	13	15	21	22	71	1%
Non competenza	35	30	20	36	121	1%
Qualità tecnica	9	8	2	8	27	0%
TOTALE CLASSIFICATI	2.275	2.090	3.498	4.852	12.715	100%
Non classificati	9	14	14	2	39	-
TOTALE CASI	2.284	2.104	3.512	4.854	12.754	-
ANNO 2011						
Bonus	2.843	2.914	1.610	1.901	9.268	52%
Fatturazione	1.057	1.137	897	996	4.087	23%
Mercato	556	576	368	350	1.850	10%
Contratti	292	327	262	342	1.223	7%
Allacciamenti/lavori	166	138	126	156	586	3%
Prezzi e tariffe	107	71	35	47	260	1%
Misura	52	80	62	77	271	2%
Qualità commerciale	22	24	18	34	98	1%
Non competenza	66	31	31	49	177	1%
Qualità tecnica	15	9	5	7	36	0%
TOTALE CLASSIFICATI	5.176	5.307	3.414	3.959	17.856	100%
Non classificati	-	-	-	1	1	-
TOTALE CASI	5.176	5.307	3.414	3.960	17.857	-
ANNO 2012						
Fatturazione	1.871	-	-	-	-	44%
Mercato	1.181	-	-	-	-	28%
Bonus	393	-	-	-	-	9%
Contratti	368	-	-	-	-	9%
Allacciamenti/lavori	142	-	-	-	-	3%
Prezzi e tariffe	34	-	-	-	-	1%
Qualità tecnica	11	-	-	-	-	0%
Misura	96	-	-	-	-	2%
Qualità commerciale	56	-	-	-	-	1%
Non competenza	59	-	-	-	-	1%
TOTALE CLASSIFICATI	4.211	-	-	-	-	100%
Non classificati	-	-	-	-	-	-
TOTALE CASI	4.211	-	-	-	-	-

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

Contratti di fornitura congiunta

Con riferimento alle comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas (c.d. *dual fuel*) giunte allo Sportello nel 2011, il loro numero complessivo ammonta a 2.156, pari a circa il 6% del totale. Si riscontra pertanto una crescita tendenziale dei reclami riguardanti tale tipologia di fornitura, segno, verosimilmente, della maggiore diffusione di questa formula contrattuale.

Benché si tratti di numeri ancora modesti, possono tuttavia sin da ora segnalarsi le problematiche più ricorrenti. Il numero più significativo di reclami riguarda l'argomento mercato. Seguono, nell'ordine, comunicazioni relative alla gestione delle pratiche relative al *bonus* (clienti che rilevano problemi con riguardo sia al *bonus* gas sia a quello elettrico) e quelle inerenti alla fatturazione. Assai modesti sono infine i numeri delle comunicazioni che interessano i prezzi e le tariffe, gli allacciamenti e i lavori, nonché la qualità commerciale.

	2010		2011		I TRIM. 2012	
	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)
Reclami	1.333	26.383	1.892	34.799	550	10.048
Richieste di informazione	127	2.368	258	3.020	50	396
Segnalazioni	5	92	6	76	0	14
TOTALE	1.465	28.843	2.156	37.895	600	10.458

(A) Totale relativo a settore elettrico, gas e *dual fuel*.

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

TAV. 4.10

Comunicazioni relative a forniture dual fuel ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia nel 2010, nel 2011 e nel I trimestre 2012

TAV. 4.11

Argomenti delle comunicazioni
relative alle forniture dual fuel
ricevute dallo Sportello
per il consumatore di energia
nel 2010, nel 2011
e nel I trimestre 2012

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2010						
Mercato	89	164	213	222	688	47%
Bonus	16	17	108	181	322	22%
Fatturazione	78	67	57	81	283	19
Contratti	33	40	23	33	129	9%
Prezzi e tariffe	9	3	10	5	27	2%
Allacciamenti/lavori	-	2	1	1	4	0%
Qualità commerciale	-	1	2	2	5	0%
Non competenza	2	3	-	-	5	0%
Misura	1	-	-	1	2	0%
Qualità tecnica	-	-	-	-	0	0%
TOTALE CLASSIFICATI	228	297	414	526	1.465	100%
Non classificati	-	-	-	-	-	-
TOTALE CASI	228	297	414	526	1.465	-
ANNO 2011						
Mercato	193	245	166	158	762	35%
Bonus	179	179	118	153	629	29%
Fatturazione	114	113	85	133	445	21%
Contratti	57	59	50	61	227	11%
Prezzi e tariffe	9	9	7	8	33	2%
Allacciamenti/lavori	8	8	3	10	29	1%
Qualità commerciale	1	10	8	2	21	1%
Non competenza	1	1	1	5	8	0%
Misura	-	1	-	1	2	0%
Qualità tecnica	-	-	-	-	0	0%
TOTALE CLASSIFICATI	562	625	438	531	2.156	100%
Non classificati	-	-	-	-	-	-
TOTALE CASI	562	625	438	531	2.156	-
ANNO 2012						
Fatturazione	187	-	-	-	-	31%
Mercato	181	-	-	-	-	30%
Bonus	124	-	-	-	-	21%
Contratti	80	-	-	-	-	13%
Allacciamenti/lavori	7	-	-	-	-	1%
Prezzi e tariffe	10	-	-	-	-	2%
Qualità tecnica	-	-	-	-	-	0%
Misura	1	-	-	-	-	0%
Qualità commerciale	7	-	-	-	-	1%
Non competenza	3	-	-	-	-	1%
TOTALE CLASSIFICATI	600	-	-	-	-	100%
Non classificati	-	-	-	-	-	-
TOTALE CASI	600	-	-	-	-	-

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie

Il decreto legislativo n. 93/11, di recepimento nell'ordinamento italiano delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, all'art. 44, comma 4, ha previsto sia che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico, sia che l'Autorità vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori, di cui all'Allegato I alle citate direttive.

In ragione del quadro normativo e dei provvedimenti precedentemente adottati dall'Autorità in materia di conciliazioni paritetiche, con la delibera 1 giugno 2001, VIS 65/11, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulla diffusione e sull'impatto delle procedure alternative di risoluzione delle controversie nel settore energetico. Detta indagine, i cui risultati sono stati acquisiti dall'Autorità con la successiva delibera VIS 98/11, ha permesso di disporre degli elementi informativi necessari alla valutazione dei progetti precedentemente avviati a sostegno delle procedure conciliative e alla proposizione di soluzioni aggiuntive, comunque funzionali alla diffusione dello strumento della conciliazione e a un'efficace soluzione del relativo contenzioso.

Il Rapporto di sintesi degli esiti dell'indagine conoscitiva è basato sulle informazioni e sui dati forniti dalle imprese e dalle associazioni di consumatori – che risultano parti di Protocolli di intesa relativi a procedure di negoziazione paritetica – in esito alla compilazione di questionari appositamente predisposti dalla Direzione consumatori dell'Autorità. Il Rapporto dà inoltre conto degli elementi informativi

trasmessi da alcune Camere di commercio.

Il Rapporto presenta per di più una ricognizione del quadro normativo vigente in materia di soluzione extragiudiziale delle controversie non solo nei settori di competenza – con illustrazione delle iniziative già poste in essere dall'Autorità – ma provvede significativamente a rappresentare le esperienze maturate in altri settori. Il documento espone infine le valutazioni conclusive sull'impatto delle procedure analizzate e sulle relative criticità, e formula alcune ipotesi in merito a eventuali ulteriori interventi attuabili dall'Autorità.

L'esito dell'indagine conoscitiva ha rappresentato un imprescindibile strumento per l'adozione delle decisioni più opportune, da parte dell'Autorità, nella direzione della definizione di nuovi interventi a favore dei clienti finali del settore energetico nel campo delle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, come previsto dal recepimento delle direttive del Terzo pacchetto energia.

Con la delibera 15 dicembre 2011, ARG/com 183/11, l'Autorità ha difatti avviato un procedimento al fine di provvedere alla promozione della conciliazione quale procedura alternativa di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali e all'attuazione di quanto previsto dall'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11; ciò in armonia con le previsioni della legge istitutiva n. 481/95 e con interventi volti a garantire la disponibilità di una pluralità di procedure con adeguati requisiti di accessibilità, efficacia ed economicità per i clienti.

Iniziative a favore dei clienti vulnerabili

Da gennaio 2009, per le forniture di energia elettrica, e da dicembre 2009, per quelle di gas, è attivo un meccanismo di tutela specificatamente rivolto ai clienti domestici che versano in situazioni di disagio economico o in gravi condizioni di salute. Le famiglie che attualmente ricevono il bonus elettrico e il bonus gas sono circa 1.700.000. Il sistema prevede che le due agevolazioni siano cumulabili come è cumulabile l'agevolazione riconosciuta ai malati che utilizzano in casa apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita. Nei suoi aspetti operativi il sistema è regolato dalla delibera 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08, per l'energia elettrica e dalla delibera 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, per il gas. Tale meccanismo ha inoltre previsto il riconoscimento della quota retroattiva valida dall'1 gennaio 2008 per i clienti elettrici e dall'1 gennaio 2009 per i clienti gas.

Bonus elettrico

Alla data del 15 marzo 2012 le richieste di bonus che hanno superato tutti i controlli relativi ai requisiti di ammissibilità da

parte dei Comuni e delle imprese distributrici di energia elettrica, e sono state quindi ammesse fino a tale data all'agevolazione, sono oltre 3 milioni, compresi i rinnovi.

Il valore della compensazione per l'anno 2012 è stato adeguato contestualmente all'aggiornamento tariffario relativo al primo trimestre 2012. Gli importi della compensazione sono riportati nella tavola 4.12. Il valore della compensazione varia negli anni a seconda della spesa media del cliente domestico tipo⁸.

I clienti che a marzo 2011 hanno richiesto e ottenuto l'agevolazione per disagio fisico sono più di 16.500. Il numero degli aventi diritto è tuttavia destinato ad aumentare a seguito dell'emanazione del decreto del Ministero della salute (decreto 13 dicembre 2011) che individua le apparecchiature medico-terapeutiche alimentate a energia elettrica, necessarie per il mantenimento in vita. Tale provvedimento dà attuazione a quanto stabilito dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007, che demandava al Ministero della salute l'adozione di apposite misure al fine di individuare le apparecchiature utilizzate dai clienti in gravi condizioni di salute. A seguito di tale decreto l'Autorità ha avviato un procedimento

TAV. 4.12

Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico e fisico
€/anno per punto di prelievo

	2008	2009	2010 - 2011	2012
DISAGIO ECONOMICO				
Numerosità familiare 1-2 componenti	60	58	56	63
Numerosità familiare 3-4 componenti	78	75	72	81
Numerosità familiare oltre 4 componenti	135	130	124	139
DISAGIO FISICO	150	144	138	155

⁸ Il decreto 28 dicembre 2007 prevede che il bonus produca una riduzione della spesa per la fornitura di energia elettrica dell'utente medio pari, indicativamente, al 20%. Pertanto, ai sensi della delibera ARG/elt 117/08, il valore annuo del bonus viene aggiornato applicando, al valore in vigore nell'anno precedente, la variazione percentuale della spesa media del cliente domestico tipo, con tariffa D2 e consumo pari a 2.700 kWh/anno, servito in maggior tutela, al netto degli oneri fiscali, registrata nei quattro trimestri antecedenti l'aggiornamento.

(delibera 14 aprile 2011, ARG/elt 46/11) per dare piena attuazione al nuovo quadro normativo. Infatti, l'individuazione delle apparecchiature da parte del ministero rende possibile effettuare valutazioni più puntuali riguardo l'adeguatezza dell'ammontare del bonus elettrico già previsto. Per tale valutazione occorre effettuare una raccolta di dati e informazioni indispensabili per la revisione delle previsioni stabilite con la delibera ARG/elt 117/08. Infatti, per la formazione di provvedimenti in materia di agevolazione per i malati gravi è necessario disporre di dati tecnici specifici relativi alle apparecchiature mediche definite dal decreto, nonché di informazioni riguardanti le diverse modalità di utilizzo e la numerosità dei clienti che ne necessitano. Tali informazioni esulano però dalla competenza dell'Autorità, che deve quindi reperirle presso le competenti strutture; gli approfondimenti degli Uffici si sono rivelati più difficoltosi del previsto e pertanto è stato necessario prorogare al 30 giugno 2012 i termini per l'adozione dei provvedimenti necessari per la completa attuazione del quadro normativo.

Sulla base delle prime verifiche, le compensazioni erogate per gli anni 2008, 2009, 2010 e 2011 ammonterebbero complessivamente a circa 300 milioni di euro. I relativi oneri sono inclusi tra quelli generali afferenti al sistema elettrico e sono coperti dalla componente As, pagata da tutti i clienti che non godono del bonus elettrico.

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 del bonus sociale da parte delle imprese distributrici e venditrici di energia elettrica. Tale istruttoria si è conclusa con la delibera 21 aprile 2011, VIS 52/11, dalla quale sono emerse numerose criticità nella gestione del meccanismo di compensazione da parte delle imprese sia distributrici e di vendita.

Dall'istruttoria è risultato che tutte le imprese distributrici, a eccezione di una, sono accreditate e collegate al sistema SGAt, ma pure che numerose imprese distributrici presentano difficoltà nel gestire le richieste di bonus nei tempi previsti dalla delibera ARG/elt 117/08; tale difficoltà è riferita sia alla verifica dei requisiti richiesti per l'ammissione all'agevolazione delle domande di bonus, sia all'inserimento dei bonus nei cicli di fatturazione, con conseguenti possibili ritardi nel trasferimento delle compensazioni ai clienti finali. Dalle ulteriori verifiche in corso con le imprese distributrici interessate tali problemi risulterebbero in via di superamento.

L'art. 4, comma 1-bis, lettera e), del decreto legge 9 ottobre 2008, n. 155, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2008, n. 190, prevede l'estensione del bonus sociale ai beneficiari della Carta acquisti che non lo avessero già richiesto autonomamente tramite il canale ordinario stabilito dalla normativa.

Il decreto interministeriale n. 70341 del 14 settembre 2009 del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali e con il Ministero dello sviluppo economico, stabilisce che l'estensione del bonus sociale ai beneficiari della Carta acquisti venga attuata tramite lo scambio di informazioni tra il sistema informativo di gestione del bonus sociale (SGAt) e il sistema informativo di gestione della Carta acquisti (SICA), demandando all'Autorità la definizione delle modalità operative per rendere possibile l'integrazione.

Con la delibera 18 ottobre 2010, ARG/elt 175/10, sono state definite le modalità operative per consentire l'estensione del bonus ai beneficiari della Carta acquisti e il meccanismo è divenuto operativo a partire da giugno 2011. A tutt'oggi il sistema SGAt ha elaborato circa 23.400 richieste di attivazione di bonus provenienti dal sistema SICA per i titolari della Carta acquisti. Di queste, circa 12.000 sono risultate riconducibili a clienti che avevano già richiesto il bonus e quindi a clienti che erano già agevolati, mentre oltre 6.600 sono le agevolazioni attivate tramite detto sistema.

Tariffa sociale gas

Coerentemente con le disposizioni del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, che ha consentito il completo superamento del precedente sistema di tutela sociale disciplinato dalla delibera 29 settembre 2004, n. 170/04, l'Autorità ha definito le modalità operative del meccanismo di compensazione per la spesa sostenuta per la fornitura di gas naturale con la delibera ARG/gas 88/09.

Per la copertura dell'onere derivante dall'applicazione del regime di compensazione, l'Autorità ha istituito, all'interno della tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e misura del gas naturale, la componente GS, posta a carico dei clienti diversi dai clienti domestici.

Il sistema di gestione del bonus gas è attivo dal 15 dicembre 2009, con applicazione retroattiva a tutto l'anno 2009.

Alla data del 15 marzo 2012 le istanze di bonus gas presentate

presso i Comuni e ammesse all'agevolazione sono state circa 700.000. Le compensazioni erogate per gli anni 2009, 2010 e 2011, quota ordinaria e retroattiva, hanno complessivamente un valore stimato in circa 200 milioni di euro.

Gli importi della compensazione per gli anni 2009, 2010, 2011 e 2012 sono riportati nella tavola 4.13. Il valore della compensazione per l'anno 2012 è stato definito contestualmente all'aggiornamento tariffario dello scorso dicembre.

TAV. 4.13

Ammontare del bonus gas
per i clienti in stato
di disagio economico
€/anno per punto di riconsegna

COMPENSAZIONE	ZONA CLIMATICA				
	A/B	C	D	E	F
ANNO 2009					
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	25	25	25	25	25
Riscaldamento	35	50	75	100	135
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	60	75	100	125	160
Famiglie con 4 o più componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	40	40	40	40	40
Riscaldamento	45	70	105	140	190
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	85	110	145	180	230
ANNO 2010					
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	26	26	26	26	26
Riscaldamento	36	52	77	103	138
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	62	78	103	129	164
Famiglie con 4 o più componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	41	41	41	41	41
Riscaldamento	46	72	108	143	195
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	87	113	149	184	236
ANNO 2011					
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	29	29	29	29	29
Riscaldamento	41	58	86	115	154
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	70	87	115	144	183
Famiglie con 4 o più componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	46	46	46	46	46
Riscaldamento	52	81	121	160	218
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	98	127	167	206	264
ANNO 2012					
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	35	35	35	35	35
Riscaldamento	50	70	104	138	185
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	85	105	139	173	220
Famiglie con 4 o più componenti					
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	56	56	56	56	56
Riscaldamento	63	98	146	192	262
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	119	154	202	248	318

Conformità della regolazione della tutela dei consumatori con il Terzo pacchetto energia

La tavola 4.14 illustra lo stato di attuazione nel nostro Paese dei compiti che le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE attribuiscono ai regolatori in tema di tutela dei clienti, quantomeno dei clienti

cosiddetti "civili". Dalla lettura della tavola, che sintetizza il quadro sia per il settore elettrico e per quello del gas, emerge che il regolatore italiano ha largamente adempiuto agli obblighi previsti.

TAV. 4.14

Stato di adempimento dell'art. 37, lettera n), e art. 41, lettera o), delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE

Articoli che tutelano i consumatori, assegnando al regolatore l'obbligo di garantire, anche in collaborazione con altre Autorità, l'implementazione dell'Allegato 2, *Misure sulla tutela dei consumatori*

NORMA	LETT.	STATO DI ADEMPIMENTO
COMMA 1		
<i>Abbiano diritto a un contratto con il loro fornitore del servizio di energia elettrica/gas che specifichi una serie di aspetti.</i>	a)	Tale obbligo è coperto dall'Allegato A alla delibera ARG/com 104/10 (Codice di condotta commerciale), il quale stabilisce le informazioni che devono essere fornite prima della conclusione di un contratto e le principali clausole che, pur fissate autonomamente dalle parti, devono essere contenute in un contratto. Lo stesso Codice di condotta commerciale prevede inoltre che i contratti vengano sempre consegnati al cliente finale anche su supporto durevole. Inoltre i Testi integrati della qualità tecnica e commerciale della distribuzione gas ed elettrico, in vigore dal 2000 e successivamente aggiornati con periodicità quadriennale, nonché il Testo integrato della qualità commerciale della vendita (Allegato A alla delibera ARG/com 164/08) stabiliscono i livelli di servizio minimi che devono essere rispettati dai distributori e dai venditori e gli indennizzi automatici per i clienti nel caso di mancato rispetto di tali livelli minimi. Attualmente l'unico indennizzo non ancora previsto è quello relativo alla fatturazione tardiva, mentre per la fatturazione imprecisa la disciplina delle rettifiche di fatturazione consente al cliente di ottenere un indennizzo nel caso di un ritardo superiore a 90 giorni nella rettifica di una fattura già pagata.
<i>Ricevano adeguata comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e siano informati del loro diritto di recesso al momento della comunicazione.</i>	b)	L'art. 13 del Codice di condotta commerciale prevede che il cliente debba essere preavvisato con 90 giorni di anticipo delle modifiche contrattuali e abbia diritto a recedere senza costi, se non concorda con le nuove condizioni. La facoltà di modifica unilaterale deve essere esplicitamente prevista in contratto, altrimenti non può essere esercitata.
<i>Ricevano informazioni sui prezzi e sulle tariffe vigenti, nonché sulle condizioni tipo per quanto riguarda l'accesso ai servizi di energia elettrica e gas e l'uso dei medesimi.</i>	c)	L'art. 10 del Codice di condotta commerciale prevede che nei contratti sia presente una sezione sintetica in cui siano chiaramente espressi i costi che il cliente sopporta per la fornitura di energia elettrica e gas. Inoltre il Titolo IV, sempre del Codice di condotta commerciale, prevede che almeno ai clienti domestici venga consegnata una scheda di confronto della spesa annua che i clienti sosterebbero aderendo a una determinata offerta completa della illustrazione degli eventuali oneri connessi con la richiesta di prestazioni diverse.

TAV. 4.14 - SEGUE

Stato di adempimento dell'art. 37, lettera n), e art. 41, lettera o), delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE

Articoli che tutelano i consumatori, assegnando al regolatore l'obbligo di garantire, anche in collaborazione con altre Autorità, l'implementazione dell'Allegato 2, Misure sulla tutela dei consumatori

NORMA	LETT.	STATO DI ADEMPIMENTO
<i>Dispongano di una ampia gamma di metodi di pagamento.</i>	d)	Non vi sono obblighi connessi con la molteplicità dei metodi di pagamento; tuttavia nel caso dei clienti serviti in regime di maggior tutela o di tutela almeno una modalità di pagamento deve essere gratuita.
<i>Le condizioni generali devono essere eque e trasparenti, nonché specificate in un linguaggio chiaro e comprensibile.</i>		L' art. 10 del Codice di condotta commerciale prevede che i contratti siano redatti utilizzando un carattere di stampa leggibile e un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti i clienti finali.
<i>I clienti sono protetti dai metodi di vendita sleali e ingannevoli.</i>		Tutela generale dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Tutela specifica Codice di condotta commerciale.
<i>Non devono sostenere spese per cambiare fornitore.</i>	e)	Non sono previsti oneri a carico del cliente finale per il cambio fornitore.
<i>Beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami.</i>	f)	La regolazione della qualità commerciale della vendita (allegato alla delibera ARG/com 164/08) prevede che i venditori rispondano ai reclami dei clienti in modo completo in un tempo massimo di 40 giorni solari. Il mancato rispetto di questo obbligo comporta l'erogazione di un indennizzo automatico a favore del cliente. La delibera ARG/com 183/11 ha avviato procedimenti per la formazione di provvedimenti in materia di procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica.
<i>Beneficino di informazioni sui loro diritti in materia di servizio universale. Informazioni ai clienti allacciati alla rete gas sui loro diritti di essere approvvigionati.</i>	g)	Le informazioni di riferimento per i consumatori sono contenute nel sito web dell'Autorità, nella apposita pubblicazione l'Atlante dei diritti dei consumatori.
<i>Possano disporre dei propri dati di consumo e consentire a qualsiasi impresa di fornitura registrata di accedere, in base a un accordo espresso e a titolo gratuito, ai dati relativi ai propri consumi.</i>	h)	In corso di definizione.
<i>Siano adeguatamente informati del consumo effettivo e dei relativi costi, con frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo.</i>	i)	I dati sui consumi raccolti dal distributore con frequenza mensile per l'elettrico e con frequenza diversa a seconda del consumo annuo per il gas (mensile, trimestrale o quadrimestrale) vengono riportati in bolletta,
<i>Ricevano un conguaglio definitivo, a seguito del cambio di fornitore, non oltre sei settimane dopo aver effettuato fornitore detto cambio.</i>	j)	Non vi sono obblighi connessi con i tempi di emissione del conguaglio definitivo.
COMMA 2		
<i>Gli Stati membri assicurino l'attuazione di sistemi di misurazione intelligenti, che favoriscano la partecipazione attiva dei consumatori nel mercato della fornitura di energia elettrica e di gas naturale.</i>		Nel settore elettrico il roll out degli smart meters è pressoché completato. Nel settore del gas naturale, con il documento per la consultazione DCO 4/11, l'Autorità ha proposto un aggiornamento delle tempistiche per il roll out dei contatori gas, previste dalla delibera ARG/gas 155/08.

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2011 è stato il settimo anno di attuazione del meccanismo dei cosiddetti "certificati bianchi" o "Titoli di efficienza energetica" (TEE). Sin dalla sua prima introduzione⁹, all'Autorità è stato affidato il compito di definirne e aggiornarne la regolazione attuativa, gestirne l'attuazione, monitorarne i risultati e proporre modifiche o integrazioni della normativa orientate ad aumentarne l'efficacia o a superare eventuali criticità. Nel corso del 2011 è stato emanato il decreto legislativo 3 marzo 2011, n. 28, che ha introdotto alcuni elementi di riforma del sistema, demandandone la definizione di alcuni a futuri decreti attuativi, a oggi ancora non emanati.

Nel frattempo, sia il Piano d'azione nazionale sulle fonti rinnovabili del 2010, sia i due Piani d'azione nazionali sull'efficienza energetica (PAEE) del 2007 e del 2010 hanno confermato l'intenzione del legislatore di estendere la durata temporale del meccanismo al fine di concorrere al conseguimento degli obiettivi del cosiddetto "Pacchetto energia-clima 20-20-20" al 2020.

Nel corso del 2011 l'attività dell'Autorità si è concentrata sulla revisione della regolazione tecnica del meccanismo, che ha portato alla pubblicazione della delibera 27 ottobre 2011, EEN 9/11, con la quale sono state approvate le *Nuove linee guida* per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dei progetti di efficienza energetica. In aggiunta, l'attività è stata volta:

- all'attuazione del sistema, attraverso: la valutazione e la

certificazione degli interventi presentati dagli operatori per l'ottenimento dei TEE, in modo da attestare i risparmi energetici conseguiti; l'assegnazione e la verifica di conseguimento degli obiettivi nazionali annuali fissati dal legislatore; l'erogazione dei relativi contributi tariffari ai distributori adempienti e la gestione di procedimenti sanzionatori nei confronti dei distributori inadempienti;

- all'adeguamento della regolazione economica alle *Nuove linee guida* e al decreto legislativo n. 28/11, rimandando una sua eventuale revisione più profonda in modo da tener conto, nell'analisi, degli impatti delle *Nuove linee guida* sull'equilibrio complessivo del sistema;
- allo sviluppo di nuovi metodi semplificati per la quantificazione dei risparmi energetici conseguiti dai progetti sviluppati dagli operatori (c.d. "schede tecniche") e all'aggiornamento, ove necessario, delle schede tecniche già in vigore;
- al monitoraggio dei risultati quantitativi e qualitativi conseguiti dal meccanismo, inclusa la predisposizione dei relativi rapporti statistici e del *Sesto Rapporto Annuale* sul meccanismo, pubblicato nel marzo 2012, nel quale sono stati presentati e commentati i risultati conseguiti al 31 maggio 2011, le principali tendenze evolutive e le prospettive future, anche alla luce delle novità normative nel frattempo intervenute.

⁹ Il meccanismo è stato introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004. Il sistema è stato oggetto di revisione e aggiornamento successivi nel 2007, nel 2008 e, più di recente, con il decreto legislativo n. 28/11.

Attività di regolazione

Revisione della regolazione tecnico-economica

Nel dicembre 2010 l'Autorità aveva pubblicato il documento per la consultazione 1 dicembre 2010, DCO 43/10, con il quale erano state avanzate proposte di revisione della regolazione tecnica ed economica del sistema, orientate a potenziarne l'efficacia nel breve e nel più lungo periodo, al fine di contribuire agli obiettivi del Pacchetto energia clima 20-20-20 al 2020 (vedi la precedente *Relazione Annuale*).

Sulla base dell'analisi dei commenti e dei contributi pervenuti su queste proposte, degli approfondimenti effettuati nei successivi incontri con operatori e associazioni di categoria, e tenuto conto delle novità normative nel frattempo intervenute, gli Uffici dell'Autorità hanno elaborato e trasmesso ai competenti ministeri gli orientamenti di riordino e di aggiornamento della regolazione tecnica del sistema (*Linee guida*), che sono stati oggetto di un incontro dedicato nel mese di settembre 2011. Tenuto conto degli ulteriori elementi emersi in tale incontro, con la delibera 15 settembre 2011, EEN 7/11, l'Autorità ha esteso il procedimento di consultazione sulle proposte di aggiornamento delle *Linee guida* convocando un tavolo tecnico con le amministrazioni centrali e gli operatori interessati, finalizzato a verificare l'urgenza di un provvedimento di riordino e riforma delle vigenti *Linee guida*. Al tavolo hanno partecipato, oltre ai rappresentanti del Ministero dello sviluppo economico e del Ministero dell'ambiente, più di 130 tra operatori e associazioni di categoria, che hanno presentato osservazioni e contributi. A chiusura dei lavori del tavolo tecnico, con la delibera EEN 9/11, sono state pubblicate le *Nuove linee guida*, i cui principali contenuti vengono sintetizzati di seguito:

- sono state modificate le modalità di calcolo dei risparmi energetici da riconoscere agli interventi di efficienza energetica, in modo da aumentare, a parità di costo complessivo per il Paese, il livello di incentivazione per gli interventi di installazione di tecnologie e sistemi con maggiore vita tecnica e, dunque, che generano i maggiori

risparmi energetici complessivi, anche oltre il periodo di diritto al rilascio dei TEE (fissato dalla normativa pari a 5 anni per la maggioranza degli interventi);

- è stata considerevolmente ridotta la dimensione minima che i progetti devono raggiungere per poter accedere agli incentivi;
- sono state introdotte semplificazioni e misure di riordino della precedente disciplina, con estensione e razionalizzazione delle tempistiche per la presentazione dei progetti, nonché revisione dei criteri di riconoscimento forfetario alle campagne di formazione/informazione; detto riconoscimento è stato limitato alle campagne che soddisfano specifici requisiti di qualità e sono di supporto a interventi per i quali i risparmi energetici conseguiti non vengono già misurati direttamente;
- sono stati introdotti adeguamenti all'evoluzione normativa, anche al fine di garantire una più efficace verifica del rispetto delle disposizioni in materia di cumulo delle diverse forme di incentivazione;
- sono state introdotte disposizioni volte a prevenire comportamenti opportunistici e a incentivare soprattutto la realizzazione di nuovi investimenti in efficienza energetica, considerato che la vigente normativa (decreto ministeriale 24 luglio 2004 e s.m.i.) prevede che siano ancora ammissibili al rilascio dei TEE progetti realizzati a partire dal 2005;
- è stata prevista l'integrazione delle informazioni già pubblicate sul sito internet dell'Autorità sulle società di servizi energetici, per contribuire a orientare le scelte dei consumatori (progetti realizzati, eventuale certificazione ESCO ai sensi della norma UNI-CEI 11352).

Si è invece ritenuto opportuno posticipare l'eventuale revisione della regolazione economica del meccanismo (criteri per l'aggiornamento annuale del contributo tariffario e regole di funzionamento del mercato dei TEE), in ragione della necessità di valutare con attenzione gli impatti sul meccanismo delle nuove *Linee guida*, sia nel breve periodo (contributo al riequilibrio della

domanda e dell'offerta di TEE), sia nel medio periodo (stimolo alla realizzazione di nuovi investimenti in efficienza).

Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori nell'anno 2012

Con la delibera 22 dicembre 2011, EEN 13/11, l'Autorità ha determinato gli obiettivi di risparmio di energia primaria in capo ai distributori obbligati per l'anno 2012 (distributori di energia

elettrica e gas naturale con le cui reti erano connessi almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2010).

In applicazione dei criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale, individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007, e dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 6 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 12 distributori di energia elettrica (3,5 Mtep) e 59 di gas naturale (2,5 Mtep).

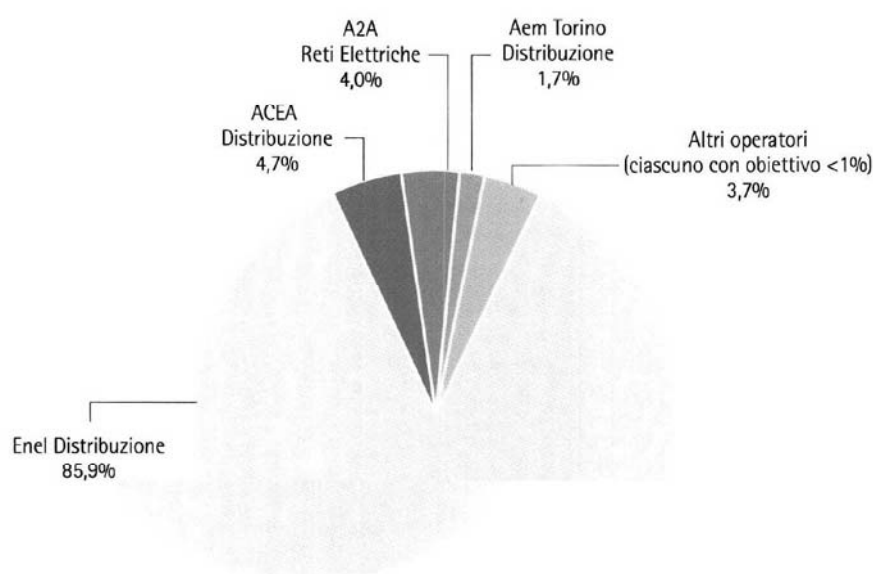
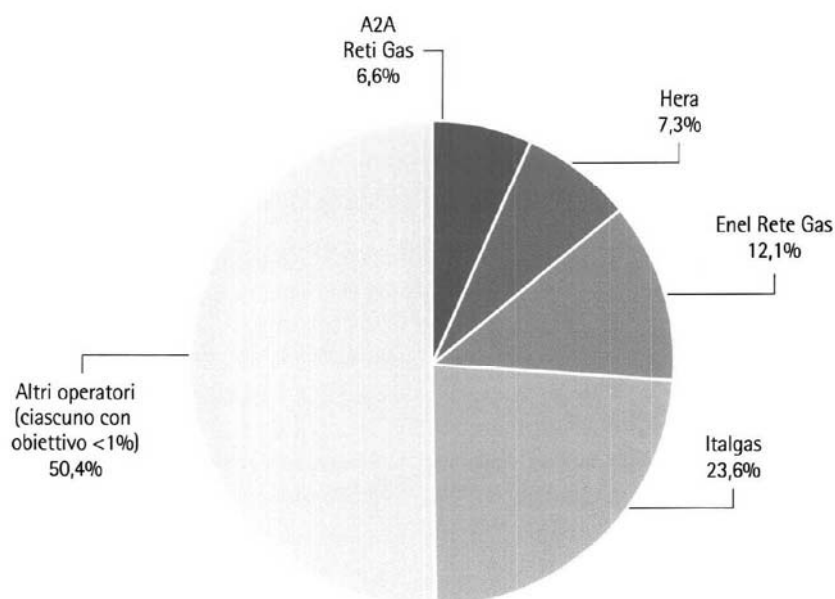


FIG. 4.4

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2012

FIG. 4.5

Obiettivi di risparmio energetico
in capo ai distributori di gas
naturale nell'anno 2012



Aggiornamento del contributo tariffario

In attuazione di quanto stabilito dalla delibera 29 dicembre 2008, EEN 36/08, relativamente alle modalità per l'aggiornamento annuale del valore del contributo tariffario unitario da riconoscere ai distributori adempienti agli obblighi di risparmio energetico, con la delibera 24 novembre 2011, EEN 12/11, si è provveduto ad aggiornare tale valore con riferimento agli obiettivi assegnati per il 2012. Coerentemente con i criteri di aggiornamento e, dunque, considerata la crescita del 7,15% registrata nel periodo di riferimento nei prezzi medi dell'energia per i clienti domestici, il valore del contributo unitario per l'anno 2012 è stato ridotto del 7,15%, passando da 93,68 €, tep a 86,98 €/tep. Per effetto di tale diminuzione, risulterà più contenuto l'impatto sulle tariffe elettriche e del gas naturale (+5%), derivante dall'incremento previsto tra gli obiettivi nazionali fissati per il 2011 e quelli per il 2012 (+13%).

Con lo stesso provvedimento, in attuazione di quanto disposto in materia dal decreto legislativo n. 28/11, è stata estesa l'erogazione del contributo ai TEE di tipo IV, introdotti con le *Nuove linee guida*, emessi a certificazione dei risparmi energetici conseguiti nel settore dei trasporti e quantificati attraverso l'impiego di metodologie semplificate (c.d. "schede tecniche").

Elaborazione di nuove schede tecniche

È proseguita l'attività di sviluppo di metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi energetici di tipo standardizzato e analitico, le cosiddette "schede tecniche", introdotte dall'Autorità come strumento di semplificazione del meccanismo con le *Linee guida* approvate con la delibera 18 settembre 2003, n. 103/03, rivelatesi elemento fondamentale per l'efficacia e l'affidabilità del sistema. Con la delibera 5 maggio 2011, EEN 4/11, sono state approvate tre nuove schede tecniche standardizzate relative alla realizzazione di sistemi ad alta efficienza per l'illuminazione di gallerie autostradali ed extraurbane principali; realizzazione di nuovi sistemi di illuminazione ad alta efficienza per strade destinate al traffico motorizzato; installazione di corpi illuminanti ad alta efficienza in sistemi di illuminazione esistenti per strade destinate al traffico motorizzato, attraverso una metodologia semplificata rispetto a quella di cui al precedente alinea, applicabile in alcune situazioni specifiche. Le schede sono state sviluppate dagli Uffici dell'Autorità con il supporto della società RSE (nell'ambito della Ricerca di sistema), e alcune di esse sono nate dall'approfondimento di proposte presentate all'Autorità dagli operatori.

Ulteriori interventi hanno riguardato l'aggiornamento della scheda tecnica n. 17* (relativa all'installazione di regolatori di flusso luminoso negli impianti adibiti a illuminazione esterna), mentre è stata revocata la scheda tecnica n. 18*, il cui ambito di applicazione è stato "assorbito" dalle schede di nuova approvazione.

I contributi ricevuti dalla consultazione avviata con il documento per la consultazione 1 dicembre 2010, DCO 44/10, e le ulteriori analisi effettuate con il supporto della società RSE (nell'ambito della Ricerca di sistema) hanno anche consentito di finalizzare due nuove schede tecniche per l'efficientamento energetico

dell'involucro edilizio. Tuttavia, tenuto conto delle novità nel frattempo introdotte dal decreto legislativo n. 28/11 e, segnatamente, della previsione che Enea sviluppasse proposte di nuove schede tecniche anche in relazione a tali interventi (cfr. artt. 29 e 30), nonché della prevista introduzione di un Conto energia termica per gli interventi di efficienza energetica e produzione termica da fonte rinnovabile di piccole dimensioni (cfr. art. 27, comma 1, e art. 28), si è deciso di attendere le evoluzioni normative su questi fronti, al fine di meglio coordinare l'azione con le altre istituzioni interessate.

Attività di gestione e divulgazione

Valutazione di proposte di progetto e di programma di misura

L'attività di valutazione delle proposte di progetto e di programma di misura a consuntivo, condotta con il supporto di Enea nell'ambito dell'apposita convenzione, ha comportato l'analisi puntuale della rispondenza dei contenuti delle proposte al disposto normativo e regolatorio. Nel complesso sono state valutate 193 proposte, di cui circa il 92% sono state approvate.

Verifica e certificazione dei risparmi energetici

Dall'avvio del meccanismo (1 gennaio 2005) all'1 aprile 2012 sono pervenute all'Autorità circa 7.150 richieste di verifica e di certificazione dei risparmi, relative a circa 11.300 interventi realizzati presso i consumatori finali. Le richieste sono state presentate nel 14% dei casi da distributori obbligati (ottenendo la certificazione del 12% dei risparmi totali) e nel restante 86% dei casi da soggetti non obbligati (ottenendo la certificazione dell'88% dei risparmi), con una predominanza di società di servizi energetici. Nell'ultimo anno sono state presentate all'Autorità più di 2.000 richieste.

All'1 aprile 2012 i risparmi di energia primaria complessivamente certificati dall'Autorità, con il supporto dell'Enea, ammontano a

13.134.910 tep, rispetto a un obiettivo cumulato, da conseguirsi entro la fine di maggio dello stesso anno, pari a 16.101.051 milioni di tep. I risparmi certificati (Fig. 4.6) sono stati conseguiti attraverso:

- * interventi sui consumi elettrici nel settore domestico (per esempio, illuminazione, scaldacqua elettrici, piccoli sistemi fotovoltaici, elettrodomestici, pompe di calore, sistemi di condizionamento: 50% circa);
- * interventi sui consumi per riscaldamento nell'edilizia civile e terziaria (per esempio, caldaie e scaldacqua ad alta efficienza, isolamenti termici degli edifici, solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria: 23% circa);
- * interventi di varia natura nel settore industriale (per esempio, sistemi di cogenerazione per usi di processo, sistemi di decompressione del gas, motori ad alta efficienza, installazione di inverter, gestione calore: 22% circa);
- * interventi di miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di illuminazione pubblica (2% circa);
- * interventi su sistemi di generazione e distribuzione di vettori energetici in ambito civile (per esempio, interventi su sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento: 3% circa).

Il confronto della ripartizione percentuale di cui sopra con