

Provvedimenti assunti

Gli atti adottati nel corso del 2013, tra delibere, relazioni, rapporti, pareri, memorie, segnalazioni e documenti per la consultazione, sono stati complessivamente 646. L'attività di produzione provvedimentale ha, pertanto, fatto registrare un incremento di circa il 12% rispetto al precedente periodo di riferimento.

L'analisi dei dati, riportati nella tavola 5.2, conferma la prevalenza degli atti di natura regolatoria (60% circa), tra cui si annoverano sia atti di regolazione innovativa generale, sia, per la maggior parte, di manutenzione e aggiornamento di regolazioni preesistenti.

Si segnalano tra gli interventi di maggior rilievo nel settore del gas: il completamento della riforma della materia prima; la definizione, per il nuovo periodo regolatorio, dei criteri tariffari e della qualità dei servizi di trasporto e di distribuzione; l'adozione di misure e di disposizioni per l'avvio delle nuove gare della distribuzione; l'integrazione della disciplina del bilanciamento; i provvedimenti di implementazione dei Codici europei per la regolazione delle infrastrutture transfrontaliere; la definizione di nuove modalità di assegnazione della capacità di stoccaggio, attraverso procedure concorrenziali. Nel settore elettrico si segnalano: le ulteriori disposizioni per la revisione della disciplina del dispacciamento; l'avvio della riforma della tariffa domestica; l'avvio del progetto "Bolletta 2.0", per una maggior trasparenza e leggibilità dei documenti di fatturazione.

Di grande rilevanza sono inoltre risultati le conclusioni e gli esiti delle Indagini sui mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas,

nonché sui livelli di capacitazione della clientela.

È proseguita, con intensità, tutta l'attività connessa con le certificazioni *unbundling*, in attuazione degli obblighi introdotti dalla nuova normativa europea. Con riferimento alle attività di regolazione del settore idrico, vanno menzionate: la definizione dei criteri per la redazione dei Piani economico-finanziari dei Piani d'ambito; la fissazione dei criteri per la determinazione delle tariffe relative alle gestioni ex CIPE; la consistente attività di approvazione delle tariffe per singole gestioni; la determinazione dei criteri per la restituzione della componente di remunerazione del capitale; la definizione del nuovo metodo tariffario idrico per gli anni 2014-2015. Nell'ambito delle attività più strettamente finalizzate alla tutela dei consumatori, ha preso il via l'operatività del Servizio conciliazione clienti energia; sono stati, inoltre, effettuati interventi sul regolamento per lo Sportello del consumatore di energia. È stata, infine, avviata e conclusa una Indagine conoscitiva in materia di bonus sociali e, anche sulla base degli esiti acquisiti, avviata la revisione della relativa disciplina.

I provvedimenti riconducibili all'area dell'*enforcement* e, in particolare, all'esercizio della funzione sanzionatoria hanno segnato un incremento assai significativo, quasi raddoppiando nel numero complessivo rispetto al periodo precedente.

In tale ambito, accanto alla tradizionale attività sanzionatoria, sono cresciute le attività connesse con l'istituto degli impegni, definitivamente operativo dal 2011 e al quale ricorrono sempre

più frequentemente i soggetti regolati sottoposti a istruttoria. Si mantengono costanti, infine, le attività connesse con lo

svolgimento delle funzioni relative alla ricerca di sistema, così come quelle attinenti alla gestione amministrativa.

TAV. 5.2

Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2012 e 2013

TIPOLOGIA	2012		2013	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
R - Regolazione	333	56,5	381	59,0
E - Enforcement e consumatori	69	11,7	60	9,3
S - Procedimenti sanzionatori	52	8,8	101	15,6
I - Istituzionale	37	6,3	23	3,6
C - Contenzioso e arbitrati	18	3,1	16	2,5
A - Amministrazione	64	10,9	53	8,2
RDS - Ricerca di sistema	16	2,7	12	1,9
TOTALE	589	100,0	646	100,0

Risoluzione delle controversie tra i soggetti regolati, conciliazioni e arbitrati

L'art. 44 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, in attuazione dell'art. 37, par. 11, della direttiva 2009/72/CE e dell'art. 41, par. 11, della direttiva 2009/73/CE, disciplina due differenti tipologie di reclami:

- i reclami presentati contro il gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, per quanto concerne gli obblighi a tali gestori, imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale (commi 1 e 2);
- i reclami dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica (comma 4).

Con la delibera 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, l'Autorità ha approvato la Disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro il gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione (art.

44, commi 1 e 2, del decreto legislativo n. 93/11). Tale disciplina, oltre a non riguardare i reclami presentati dai consumatori finali, non contempla i reclami dei *prosumer* (ovvero i soggetti che sono al contempo produttori, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e consumatori finali di energia elettrica), ma si applica, con alcune modifiche dei tempi del procedimento, anche alle controversie di cui all'art. 14, comma 2, lettera F-ter, del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387, insorte tra produttori e gestori di rete in relazione all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, non concernenti obblighi imposti in attuazione a direttive comunitarie. Con la delibera 20 febbraio 2014, 59/2014/E/com, l'Autorità ha modificato la suddetta disciplina per la trattazione dei reclami, precisando che il compito di formulare e trasmettere alle parti una proposta di risoluzione della controversia oggetto del reclamo spetta alla Direzione che gestisce la procedura di risoluzione delle controversie, previa informativa

al Collegio dell'Autorità. Tale modifica regolamentare è in linea con le esigenze di semplificazione e di celerità procedimentale sottese all'art. 3, comma 6, della delibera 188/2012/E/com, ai sensi della quale, nei casi in cui la problematica oggetto del reclamo risulti di evidente soluzione o possa essere risolta sulla base di precedenti affini o di orientamenti consolidati dell'Autorità, venga trasmessa alle parti una proposta di risoluzione della relativa controversia. Il reclamo viene archiviato se le parti, entro 20 giorni dal ricevimento della suddetta proposta, si adeguano o dichiarano che si adegueranno alla decisione nel più breve tempo possibile. I vantaggi della descritta modalità semplificata possono apprezzarsi su più versanti: innanzitutto, essa consente una notevole semplificazione del procedimento; inoltre, essendo la soluzione della controversia frutto dell'accordo tra le parti, si elimina in radice il rischio di contenzioso sulle decisioni dell'Autorità di risoluzione delle controversie; infine, una soluzione consensuale – e non imposta "dall'alto" dall'Autorità – ha più probabilità di essere attuata dalle parti stesse.

Dall'entrata in vigore della citata disciplina, sono stati presentati 31 reclami (le altre istanze pervenute, che non avevano le anzidette caratteristiche del reclamo tra operatori, sono state inoltrate e gestite dalla Direzione consumatori e utenti dell'Autorità).

Di questi 31 reclami:

- 11 sono stati archiviati: due per inammissibilità, quattro per mancata regolarizzazione nei termini prescritti, cinque per cessata materia del contendere (il gestore ha fornito i chiarimenti richiesti dall'operatore);
- nove sono in corso di trattazione;
- 12 sono stati oggetto di decisione.

In particolare, i 12 reclami sui quali l'Autorità si è espressa, sono i seguenti:

- delibera 21 febbraio 2013, 64/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da Edison Energia nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato il mancato conguaglio dei corrispettivi di trasporto e degli oneri generali di sistema per il sito di Torviscosa, inserito nell'elenco delle Reti interne d'utenza. L'Autorità ha riconosciuto il diritto del reclamante al conguaglio dei corrispettivi di trasporto e

degli oneri di sistema;

- delibera 28 febbraio 2013, 79/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da ALA nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato l'illegittimo annullamento della richiesta di connessione dell'impianto di produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica sito in Santa Luce (PI), alla Strada Provinciale del Commercio, e la conseguente decadenza del relativo preventivo di connessione. L'Autorità ha rigettato il reclamo del produttore nei confronti del gestore di rete, confermando l'annullamento della richiesta di connessione e la dichiarazione di decadenza del preventivo di connessione dell'impianto;
- delibera 28 febbraio 2013, 80/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da BGL nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato l'illegittimo annullamento della richiesta di connessione dell'impianto di produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica sito in Suvereto (LI), località Le Capanne, e la conseguente decadenza del relativo preventivo di connessione. L'Autorità ha accolto il reclamo del produttore nei confronti del gestore di rete dichiarando illegittimi l'annullamento della richiesta di connessione e la dichiarazione di decadenza del preventivo di connessione dell'impianto;
- delibera 28 febbraio 2013, 81/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da Fonte Luce nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato l'illegittimo annullamento della richiesta di connessione dell'impianto di produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica sito in Orciano Pisano (PI), località La Casina, e la conseguente decadenza del relativo preventivo di connessione. L'Autorità ha rigettato il reclamo del produttore nei confronti del gestore di rete confermando l'annullamento della richiesta di connessione e la dichiarazione di decadenza del preventivo di connessione dell'impianto;
- delibera 5 aprile 2013, 139/2013/E/eel, *Decisione dei reclami presentati, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalla società Rigenera nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha proposto due distinti reclami: nel primo, ha lamentato l'illegittimità della

soluzione tecnica proposta nel preventivo di connessione dell'impianto di produzione da fonte eolica, da realizzarsi in San Paolo di Civitate, alla via Gallucci s.n.; in un successivo reclamo, ha, invece, lamentato l'illegittimità del rifiuto opposto dal gestore alla richiesta di modifica del preventivo riferito a un impianto di produzione a fonte eolica da realizzarsi in San Paolo di Civitate (FG), alla Contrada Boschetto s.n. L'Autorità ha rigettato i reclami di Rigenera nei confronti del gestore, volti all'accertamento dell'illegittimità delle soluzioni tecniche formulate nei preventivi di connessione dei due impianti di produzione di energia elettrica a fonte eolica siti in San Paolo di Civitate (FG), rispettivamente alla via Gallucci s.n. e alla Contrada Boschetto s.n.;

- delibera 30 maggio 2013, 227/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalla società Enpower nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato il ritardato conferimento patrimoniale della stazione elettrica di smistamento AT "Monte Narbone", nonché l'attribuzione degli oneri di manutenzione e di teleconduzione della stessa stazione nel periodo compreso tra la data di entrata in esercizio dell'impianto e quella del suo conferimento e, da ultimo, la mancata disponibilità di 20,55 MWh di energia prodotta dall'impianto eolico di proprietà del reclamante e utilizzata per i servizi ausiliari della stazione. L'Autorità ha accolto il reclamo di Enpower nei confronti di Enel Distribuzione;
- delibera 18 luglio 2013, 311/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalle società DSG Solarpark Veglie 1 e DSG Solarpark Veglie 2 nei confronti di Enel Distribuzione*. I reclamanti hanno contestato l'entità del corrispettivo che il gestore ha quantificato per la cessione degli impianti di rete per la connessione di tre impianti fotovoltaici realizzati dalle medesime società reclamanti. L'Autorità ha accolto il reclamo di DSG Solarpark Veglie 1 e di DSG Solarpark Veglie 2 nei confronti di Enel Distribuzione, rideterminando tuttavia il corrispettivo di cui all'art. 13, comma 5, dell'Allegato A alla delibera 19 dicembre 2005, n. 281, dovuto dal gestore alle società reclamanti. A seguito di istanza di riesame proposta da Enel Distribuzione, l'Autorità ha respinto la richiesta di sospensione degli effetti della delibera

e ha accolto l'istanza di riesame limitatamente alla richiesta di rettifica del corrispettivo;

- delibera 18 luglio 2013, 312/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalla società DSG Solarpark Veglie 3 nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato l'entità del corrispettivo che il gestore ha quantificato per la cessione dell'impianto di rete per la connessione di un impianto fotovoltaico realizzato dalla medesima società reclamante. L'Autorità ha accolto il reclamo di DSG Solarpark Veglie 3 nei confronti di Enel Distribuzione, la quale dovrà corrispondere, alla società reclamante, il corrispettivo previsto dall'art. 13, comma 5, dell'Allegato A alla delibera n. 281/05. A seguito di istanza di riesame proposta da Enel Distribuzione, l'Autorità ha respinto la richiesta di sospensione degli effetti della delibera e ha accolto l'istanza di riesame limitatamente alla richiesta di rettifica del corrispettivo;
- delibera 19 settembre 2013, 386/2013/E/com, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalla Società agricola Veneziani nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato la modalità di calcolo e l'entità del corrispettivo che il gestore ha quantificato per la connessione con la rete in bassa tensione di un impianto fotovoltaico di potenza pari a 39 kW. L'Autorità ha accolto nel merito il reclamo della Società agricola Veneziani nei confronti di Enel Distribuzione e ha riconosciuto il diritto alla restituzione del maggior importo pagato per le opere di connessione;
- delibera 14 novembre 2013, 509/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da Edison nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato – con riguardo alla procedura di connessione di un impianto di cogenerazione di potenza pari a 4,6 MW con la rete di S. Quirico (PR) – la violazione delle procedure di coordinamento tra gestori di cui all'art. 34, del *Testo integrato delle connessioni attive (TICA)* e lamentato, altresì, relativamente alla più ampia problematica della gestione della rete suddetta, l'indisponibilità del gestore ad addivenire alla stipula di una convenzione che disciplini gli aspetti di natura procedurale e tecnica e preveda l'equa remunerazione dell'asset privato,

utilizzato dal gestore medesimo, per l'erogazione di servizi di pubblica utilità. L'Autorità ha accolto il reclamo di Edison, segnalando l'opportunità che le parti addivengano alla stipula di una convenzione che disciplini l'utilizzo della rete elettrica di S. Quirico. L'Autorità ha, inoltre, prescritto a Enel Distribuzione l'aggiornamento del regolamento di esercizio della rete elettrica di S. Quirico e la predisposizione di un regolamento di esercizio dell'impianto di cogenerazione del produttore;

- delibera 21 novembre 2013, 522/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, da EGRA nei confronti di Selnat e di EWA*. Il reclamante ha contestato la violazione dell'obbligo di dare seguito, nei modi e nei tempi dovuti, alla richiesta di connessione di un impianto idroelettrico di potenza pari a 915 kW. L'Autorità ha accolto il reclamo proposto da EGRA per quanto concerne la richiesta, avanzata dal reclamante, di ogni opportuna misura in grado di rimuovere le limitazioni della potenza di immissione

dell'impianto idroelettrico nella titolarità di EGRA e, pertanto, ha prescritto che, nelle more del completamento della nuova linea elettrica, il punto di interconnessione tra le reti elettriche di EWA e Selnat in corrispondenza della cabina secondaria denominata "Ponte-Anterselva" venga transitoriamente esercito con potenza massima pari a 4,4 MW e che nel frattempo gli impianti idroelettrici di EGRA ed EWA siano eserciti con determinate limitazioni di potenza;

- delibera 28 novembre 2013, 538/2013/E/eel, *Decisione del reclamo presentato, ai sensi della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 188/2012/E/com, dalla società Photonica nei confronti di Enel Distribuzione*. Il reclamante ha contestato il diniego, da parte del gestore, al trasferimento di titolarità del preventivo per la connessione con la rete di un impianto di produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile. L'Autorità ha deliberato di accogliere il reclamo di Photonica nei confronti di Enel Distribuzione e, conseguentemente, di considerare valido a tutti gli effetti il trasferimento della titolarità della pratica da Photonica a Immobiliare 2003.

Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni

Indagini e misure imposte per la promozione della concorrenza

Indagine conoscitiva dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale

Con la delibera 7 agosto 2013, 366/2013/E/com, è stata chiusa l'Indagine conoscitiva dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale. L'Indagine era stata avviata, con la delibera 26 luglio 2012, 317/2012/E/com, per verificare, tra l'altro, l'eventuale presenza di elementi di criticità, con particolare riferimento agli aspetti che possono incidere sul comportamento dei clienti finali di piccole dimensioni (domestici e clienti non domestici), anche al fine di accrescere la loro capacitazione in termini di consapevolezza circa le proprie scelte contrattuali.

Nello specifico, l'Indagine è stata avviata in ragione delle rilevazioni svolte in occasione della *Relazione Annuale 2012*, che avrebbero evidenziato un differenziale positivo tra i prezzi applicati nel mercato libero per la vendita di energia elettrica ai clienti domestici e i corrispondenti prezzi del servizio di maggior tutela. L'Indagine si è concentrata sull'anno 2011, in ragione delle informazioni raccolte in esito alle Indagini annuali dell'Autorità dell'anno 2012. Più in dettaglio, con la delibera 317/2012/E/com l'Autorità ha previsto che, in relazione all'anno 2011, l'Indagine conoscitiva fosse finalizzata a:

- verificare, per il settore dell'energia elettrica e per quello del gas naturale, l'effettiva esistenza di differenziali positivi tra i prezzi applicati nel mercato libero e i servizi di tutela, l'entità di tali differenziali e le ragioni a essi sottostanti, anche in termini di potenziali differenziali di costo legati a differenti qualità del servizio offerto o a servizi aggiuntivi;
- verificare la presenza di elementi di criticità nel mercato della vendita al dettaglio, con particolare riferimento agli aspetti

che possono incidere sul comportamento dei clienti finali, rendendo ai medesimi clienti ancora difficile orientarsi ed effettuare scelte pienamente consapevoli e vantaggiose;

- valutare i potenziali interventi, regolatori e non, volti a migliorare il coinvolgimento dei clienti domestici nel mercato e ad aumentare la loro capacità di appropriarsi dei benefici potenziali derivanti dalla concorrenza, anche tenuto conto dell'impatto che tali interventi potrebbero avere sullo sviluppo dell'offerta nella vendita al dettaglio;
- valutare se e in che misura possano essere necessari interventi, regolatori e non, rivolti anche ai clienti di piccole dimensioni diversi dai clienti domestici, tenuto conto sia delle differenze che sussistono tra le diverse tipologie di clienti finali, sia delle peculiarità delle offerte di vendita loro destinate.

Ai fini della verifica dell'effettiva esistenza di differenziali tra i prezzi, l'Indagine ha in primo luogo mirato a valutare, in base a quanto era emerso dai dati raccolti in occasione della *Relazione Annuale 2012*, se e in che misura i prezzi del mercato libero fossero, a livello medio, superiori ai prezzi dei servizi di tutela, anche approfondendo le differenze nelle diverse classi di consumo. Ciò ha permesso l'identificazione, per il mercato elettrico e per quello del gas naturale, di un campione di venditori per i quali, con riferimento all'anno oggetto dell'Indagine (2011), il prezzo praticato nel mercato libero, dichiarato dai medesimi, risultava maggiore rispetto a quello relativo ai regimi di tutela previsti dal legislatore. Tenuto conto dell'obiettivo di approfondire i motivi degli elevati livelli dei prezzi sul mercato libero e le ragioni delle differenze rispetto a quelli del mercato di tutela, sono infatti stati individuati gli operatori i cui prezzi risultavano maggiori rispetto a quelli dei servizi di tutela e sono state indagate le componenti

delle offerte, al fine di valutare in che misura prezzi diversi possono essere connessi con prodotti diversi. In questo modo, rispetto ai livelli di prezzo rilevati, l'indagine ha approfondito le possibili ragioni connesse sia con i prezzi riscontrati sul mercato libero, sia con la loro differenza rispetto a quelli del mercato di tutela, attraverso l'analisi dei prezzi e degli elementi caratterizzanti le offerte applicate nell'anno 2011 dagli operatori del campione ai clienti domestici e ai clienti non domestici di piccole dimensioni. Il confronto dei prezzi delle offerte del mercato libero e di quelli applicati nel servizio di tutela è risultato particolarmente complesso, in ragione, in particolare, delle differenze nelle strutture di prezzo, oltre che nei prodotti/servizi offerti al cliente finale nel mercato libero.

Nonostante tali limiti, dall'analisi sembra confermata la presenza di differenziali positivi tra i prezzi nel mercato libero e quelli previsti per i servizi di tutela, relativi soprattutto ai clienti del settore elettrico, in particolare domestici. Le ragioni di tali differenziali sembrano solo in parte spiegate dalla presenza di strutture di prezzo differenti nel mercato libero, per le quali il venditore deve sostenere appositi costi di copertura, o dalla presenza di particolari servizi aggiuntivi.

In generale, infatti, il differenziale di prezzo può trovare giustificazione teorica sulla base delle evidenze desumibili dai dati analizzati: un livello medio più alto del prezzo, per esempio, nelle offerte a prezzo fisso e nelle offerte "tutto compreso" è infatti giustificabile in base alla necessità del venditore di definire una copertura specifica associata ai rischi di tali strutture di prezzo, rischi collegati alla volatilità del prezzo nel mercato all'ingrosso e ai volumi rispetto ai quali viene sottoscritta la copertura. Per queste offerte, laddove gli operatori hanno fornito i dati, è stato operato un confronto tra il prezzo proposto e il prezzo *forward* della *commodity* rilevabile nel momento in cui l'offerta veniva proposta. Le differenze riscontrate sono risultate a livello complessivo piuttosto elevate, a eccezione dei contratti conclusi on line. Di conseguenza, se, da un lato, la ragione di tali differenze può essere spiegata dalla necessità del venditore di coprirsi rispetto al rischio delle variazioni di prezzo della materia prima, dall'altro lato, esse sono parse comunque tali da lasciare presupporre l'esistenza di uno spazio maggiormente concorrenziale per le offerte formulate

ai clienti finali. Per quanto riguarda la distribuzione dei clienti tra le diverse offerte disponibili presso il singolo venditore, è emerso che le offerte più convenienti, quelle on line, sono state anche quelle sottoscritte da una percentuale minoritaria di clienti¹, che quindi molto spesso paiono ancora poco in grado di scegliere consapevolmente l'offerta più conveniente.

L'indagine ha altresì evidenziato una non piena consapevolezza da parte dei clienti, con riferimento sia agli elementi di costo, sia alle componenti di prezzo. In particolare:

- una scarsa consapevolezza degli elementi di costo emerge sia per i clienti domestici, sia per quelli non domestici; inoltre, con specifico riferimento alle offerte indicizzate, scarsa appare anche la capacità dei clienti di comprendere appieno gli indici di prezzo e di valutarne l'andamento, anche perché questi vengono spesso definiti rispetto a panieri di prodotti che si ritengono di potenziale difficile comprensione da parte del cliente;
- dall'analisi condotta sembra emergere una scarsa attenzione, da parte del cliente finale, alle modalità di rinegoziazione delle condizioni di prezzo una volta giunte a scadenza quelle inizialmente sottoscritte, con riflessi nella scelta dell'offerta effettivamente adatta alle proprie necessità.

Al fine di approfondire la conoscenza del mercato libero da parte dei clienti finali, sono state condotte indagini specifiche presso i clienti di piccola dimensione. In particolare, tali indagini si sono concentrate sui clienti che hanno scelto il mercato libero, lasciando pertanto il servizio di tutela, con l'obiettivo di valutare la loro capacità di comprendere e comparare le offerte, l'utilizzo degli strumenti informativi a disposizione e il loro livello di consapevolezza circa il contratto sottoscritto. Nell'ambito di tali indagini è emerso che:

- i clienti domestici risultano caratterizzati da un approccio ancora passivo nei confronti del mercato, verso il quale vengono attratti da una promessa di risparmio che non sono tuttavia in grado di quantificare. La scelta di passare al mercato libero è spesso guidata dal venditore che contatta il cliente,

¹ In relazione agli operatori che hanno fornito i dati, le offerte on line sono state scelte dal 29% dei clienti domestici di energia elettrica e dall'11% dei clienti domestici di gas naturale.

mentre quest'ultimo raramente attua un confronto o, se lo fa, lo realizza rispetto a un numero limitato di offerte (2/3). Inoltre, in generale i clienti lamentano la scarsa trasparenza e l'eccessiva complessità del linguaggio normalmente utilizzato nel materiale contrattuale e nei documenti di fatturazione, e ritengono necessarie informazioni più chiare ma, a fronte della richiesta di fornire indicazioni concrete, non risultano in grado di formulare proposte;

- i clienti non domestici mostrano un quadro solo parzialmente più positivo, collegato principalmente alla diversa dimensione di questo tipo di consumatori. In dettaglio, minore è la dimensione del cliente non domestico, più il suo approccio nei confronti del mercato risulta simile a quello dei clienti domestici.

L'Indagine ha infine tenuto conto delle esperienze internazionali, con particolare riferimento alle attività dei regolatori dei Paesi appartenenti all'Unione europea, tra i quali il regolatore britannico (Ofgem), anche alla luce della recente *Retail Market Review*, diretta a far sì che i clienti finali siano (più) attivi nel mercato e assumano scelte migliori e più consapevoli.

In sintesi, dall'Indagine sono emersi i seguenti aspetti:

- i dati di prezzo a disposizione dell'Autorità, finalizzati alla rilevazione del prezzo mediamente pagato dai diversi clienti finali per la fornitura dei servizi di energia elettrica e di gas naturale, non rendono sempre possibile un raffronto dei prezzi tra il mercato libero e i servizi di tutela per quanto concerne le componenti a copertura dei costi, relative alle fasi della filiera liberalizzate;
- dalle informazioni desunte nell'ambito dell'Indagine relativamente alle offerte del mercato libero analizzate, le differenze rilevate tra i livelli dei prezzi osservati non sembrano essere sempre esclusivamente riconducibili ai soli differenziali di costo connessi con le caratteristiche dei prodotti offerti nel mercato libero;
- i clienti domestici e i clienti non domestici di più piccole dimensioni mostrano un atteggiamento ancora passivo nei confronti del mercato e, al momento della scelta del venditore,

non effettuano confronti tra diverse offerte o effettuano un numero di confronti molto limitato;

- emerge, da parte della maggioranza dei clienti, la richiesta di maggiori chiarezza e semplicità sia per quanto attiene alla documentazione contrattuale, sia per ciò che riguarda i documenti di fatturazione².

Gli esiti illustrati nell'Indagine risultano propedeutici per la valutazione di possibili interventi di riforma del mercato *retail*, volti principalmente ad aumentare la consapevolezza del cliente, per esempio, migliorando ed eventualmente incrementando gli strumenti di scelta. Le risultanze dell'Indagine potranno essere oggetto di ulteriori approfondimenti anche nell'ambito dell'attività di monitoraggio annuale dei mercati *retail*, condotta dall'Autorità ai sensi della delibera 3 novembre 2011, ARG/com 151/11.

Istruttoria ai fini prescrittivi Speia/Stogit

Nell'ambito dell'istruttoria conoscitiva sulle modalità di erogazione del bilanciamento nel settore gas, avviata dall'Autorità con la delibera 5 luglio 2012, 282/2012/R/gas, sono state segnalate presunte condotte abusive poste in essere da Stogit nei confronti di Speia durante il periodo aprile 2010 – marzo 2011. Con la delibera 4 marzo 2013, 91/2013/S/gas, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti prescrittivi nei confronti di Stogit e di Speia, in relazione a possibili anomalie nella gestione dei prelievi di gas da riserva strategica.

Il procedimento è stato chiuso con la delibera 22 ottobre 2013, 463/2013/E/gas, prevedendo:

- di non adottare alcun provvedimento nei confronti di Stogit, non essendovi evidenza, da parte dell'esercente il servizio di stoccaggio, di un comportamento volto a impedire la restituzione del gas prelevato da Speia;
- di intimare a Speia di presentare un piano di riconsegna del gas prelevato da riserva strategica.

Con la delibera 31 ottobre 2013, 490/2013/E/gas, l'Autorità, trascorso infruttuosamente il termine per la presentazione del

² In relazione alla trasparenza dei documenti di fatturazione, con la delibera 13 giugno 2013, 260/2013/R/com, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione.

piano di riconsegna da parte di Speia, ha proposto al Ministero dello sviluppo economico la revoca, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del decreto ministeriale 26 settembre 2001, dell'autorizzazione alla vendita rilasciata a Speia, in ragione dell'omesso pagamento del gas prelevato da riserva strategica. In data 21 gennaio 2014, il Ministero dello sviluppo economico ha comunicato che, a decorrere dall'1 febbraio 2014, la società Speia sarebbe stata cancellata dall'elenco dei soggetti abilitati alla vendita, pubblicato dal medesimo ministero.

Istruttoria conoscitiva relativa all'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica

Con la delibera 31 ottobre 2013, 475/2013/E/eel, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva relativa all'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica, con particolare riguardo:

- alla misura dell'energia elettrica prodotta e dell'energia elettrica immessa in rete dagli impianti di generazione distribuita;
- alla misura dell'energia elettrica prelevata dalle reti di trasmissione e distribuzione da parte dei clienti finali e delle imprese distributrici, al fine di acquisire dati e informazioni utili alla predisposizione di successivi interventi di competenza dell'Autorità.

L'Indagine ha tra i suoi obiettivi quello di verificare il rispetto di alcuni aspetti decisivi per il corretto funzionamento di tutta la filiera elettrica, quali: la precisione dei dati di misura, il rispetto delle tempistiche per la trasmissione dei dati di misura, la messa in servizio dei misuratori elettronici in bassa tensione.

L'Autorità ha anche tenuto in considerazione le numerose segnalazioni di problemi relativi all'erogazione del servizio di misura, con particolare riferimento alla misura dell'energia elettrica prodotta dagli impianti di generazione distribuita.

L'Indagine prevede l'acquisizione di dati e informazioni presso gli operatori, nonché lo svolgimento sia di verifiche ispettive di controllo, sia di incontri con operatori e con le loro associazioni rappresentative.

Indagine conoscitiva in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni

Con la delibera 28 novembre 2013, 542/2013/E/com, l'Autorità ha avviato un'Indagine conoscitiva sulle modalità e le tempistiche di

fatturazione adottate nell'ambito del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni, sia serviti in regime di tutela, sia presenti nel libero mercato.

L'attività si è resa necessaria per i numerosi reclami pervenuti dai clienti finali allo Sportello del consumatore di energia in tema di:

- mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista dalle disposizioni dell'Autorità o dalle clausole contrattuali;
- ritardata o mancata emissione della fattura finale a seguito di cessazione del rapporto per cambio del fornitore;
- fatturazione di consumi stimati nonostante il distributore abbia messo a disposizione le letture effettive;
- utilizzo delle c.d. "stime di coda", ossia della fatturazione di una quota di consumi stimati per il periodo variabile intercorrente dalla data dell'ultima lettura recepita in bolletta, alla data di emissione della medesima bolletta.

L'Indagine ha come principale obiettivo quello di raccogliere dati e informazioni che permettano, attraverso successivi interventi di regolazione o di *enforcement*, di ridurre la presenza di tali fenomeni negativi.

L'Indagine prevede, oltre all'acquisizione di dati e di informazioni ritenuti utili, ulteriori rispetto a quelli già in possesso dell'Autorità, la pubblicazione di documenti di ricognizione, per acquisire un riscontro da parte dei soggetti interessati, e il coinvolgimento dei consumatori o delle loro associazioni rappresentative.

Attuazione REMIT

Al fine di ottemperare agli adempimenti previsti dal regolamento (UE) 1227/2011, concernente l'integrità e la trasparenza del mercato dell'energia all'ingrosso (REMIT), con la delibera 11 luglio 2013, 301/2013/A, l'Autorità ha costituito un apposito gruppo di lavoro interdirezionale.

Il gruppo di lavoro è incaricato di coordinare le diverse competenze e conoscenze dell'Autorità necessarie per l'attuazione del REMIT, nonché di collaborare con l'Agenzia per la cooperazione dei regolatori nazionali per l'energia (ACER) e con le altre istituzioni coinvolte, a livello nazionale ed europeo.

Le principali attività svolte nel secondo semestre 2013 hanno riguardato:

- la messa a punto del Registro nazionale degli operatori di mercato, ai sensi dell'art. 9 del REMIT. Al fine di ridurre al minimo l'onere amministrativo per gli operatori, l'Autorità ha scelto di realizzare il Registro all'interno della esistente Anagrafica operatori, cui è già registrata la maggior parte degli operatori di mercato soggetti all'obbligo di iscrizione al Registro;
- la collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico, nella prospettiva dell'adozione della norma di legge che attribuisce all'Autorità i poteri di indagine e di *enforcement* necessari per esercitare le funzioni di vigilanza sul rispetto del REMIT;
- la partecipazione ai tavoli di lavoro delle istituzioni europee coinvolte nell'attuazione del REMIT;
- il confronto con il Gestore dei mercati energetici (GME) in relazione all'adempimento dell'obbligo di monitoraggio dei mercati energetici nazionali, previsto dall'art. 15 del REMIT.

Vigilanza e controllo

Attività di vigilanza e controllo dell'Autorità

Le attività di vigilanza e controllo dell'Autorità sono finalizzate alla verifica delle condizioni di erogazione dei servizi di pubblica utilità (qualità del servizio, sicurezza, libero accesso alle reti, mercati, tariffe, integrazioni tariffarie, incentivi alla produzione ecc.) e della corretta applicazione delle disposizioni imposte dall'Autorità a tutela degli interessi di imprese e clienti finali. In esito alle attività ispettive, nei casi in cui siano state accertate inadempienze o violazioni della suddetta normativa, l'Autorità può adottare provvedimenti di tipo prescrittivo (ordini di cessazione dei comportamenti lesivi dell'utenza, intimazioni ad adempiere), sanzionatorio o impegni ripristinatori, oltre che il recupero amministrativo degli importi indebitamente percepiti.

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

- la Guardia di Finanza, per l'effettuazione di verifiche, sopralluoghi e altre forme continuative di collaborazione, in forza di un Protocollo d'intesa siglato nel 2001, rinnovato ed esteso nel 2005 (delibera 15 dicembre 2005, n. 273), che disciplina la collaborazione tra l'Autorità e la Guardia di Finanza, in particolare con il Nucleo speciale tutela mercati;
- la Innovhub Stazioni sperimentali per l'industria - Stazione

sperimentale per i combustibili della Camera di commercio di Milano, per l'effettuazione dei controlli tecnici della qualità del gas, effettuati tramite i prelievi a sorpresa del gas naturale sulle reti di distribuzione, secondo quanto previsto da un contratto rinnovato annualmente;

- la Cassa congraglio per il settore elettrico (CCSE), per le verifiche e i sopralluoghi presso le Imprese elettriche minori;
- il Gestore dei servizi energetici (GSE), per l'espletamento di attività tecniche sottese all'accertamento e alla verifica dei costi a carico dei clienti, quali maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia, come previsto dall'art. 27 della legge 23 luglio 2009, n. 99 (delibere 28 dicembre 2009, GOP 71/09, 16 luglio 2010, GOP 43/10, e 29 novembre 2012, 509/2012/E/com).

In particolare, il coinvolgimento della Guardia di Finanza si conferma, ormai da anni, essenziale, sia nello svolgimento degli accertamenti quando siano previsti contributi pubblici e oneri generali di sistema, sia nell'attività di vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires sui prezzi al consumo (c.d. *Robin Hood Tax*), anche in relazione alle peculiarità istituzionali del Corpo, quale organo di polizia economica e finanziaria.

Verifiche ispettive svolte nell'anno 2013

Nell'anno 2013 sono state effettuate 135 verifiche ispettive, a fronte di 130 complessivamente svolte nell'annualità precedente (Tav. 5.3). Delle 135 verifiche ispettive, 107, ossia circa il 79%, sono state

TAV. 5.3

Sintesi delle attività ispettive
svolte nel periodo 2008-2013
Numero di verifiche ispettive svolte
con sopralluogo

ARGOMENTO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Qualità del servizio	76	79	90	87	87	87
Tutela dei consumatori	-	-	5	1	-	-
Distribuzione e vendita del gas	33	8	-	-	-	-
Tariffe e unbundling	1	4	3	6	3	2
Robin Hood Tax	-	10	-	-	-	-
Mercati all'ingrosso e retail	-	6	-	7	-	-
Connessione impianti di produzione	-	-	-	2	5	18
Efficienza energetica	3	-	-	-	-	-
Impianti incentivati	5	14	22	31	35	28
TOTALE	118	121	120	134	130	135
Di cui in collaborazione con:						
Guardia di Finanza - Nucleo speciale tutela mercati	113	107	100	103	95	107
Stazione sperimentale per i combustibili	57	60	62	56	63	59
Cassa conguaglio per il settore elettrico	5	14	8	-	3	2
Gestore dei servizi energetici	-	-	14	31	37	38

Fonte: AEEGSI.

svolte in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, praticamente in tutti i segmenti di indagine. Delle 107 verifiche svolte in collaborazione con la Guardia di Finanza, 59 hanno riguardato controlli tecnici effettuati anche in collaborazione con la Innovhub Stazioni sperimentali per l'industria - Stazione sperimentale per i combustibili.

Il GSE ha svolto in avalimento 28 verifiche nel settore degli impianti di produzione incentivati e ha collaborato con l'Autorità per ulteriori dieci verifiche ispettive nel campo dei controlli sull'effettiva entrata in esercizio di impianti fotovoltaici ai fini degli incentivi del IV Conto energia.

La CSSE ha collaborato con l'Autorità nel campo delle integrazioni tariffarie alle Imprese elettriche minori.

Le verifiche ispettive effettuate in materia di impianti di produzione elettrica incentivati - con l'avalimento della CCSE fino al 30 giugno 2010, ai sensi della delibera 22 aprile 2004, n. 60, e del GSE, ai sensi della delibera GOP 71/09, dall'1 luglio 2010 - ammontano, a partire dal 2005 e fino al 31 dicembre 2013, a 236 impianti, per una potenza installata complessiva di circa 17.500 MW. In esito a tali verifiche, a partire dal 2005 sono state avviate azioni di recupero amministrativo di incentivazioni indebitamente percepite per circa 318 milioni di euro. Di questi, 158,9 milioni di euro sono già stati versati dai soggetti sottoposti agli accertamenti e portati a riduzione delle bollette (Conto A₃), inclusi 32 milioni di euro per i quali è ancora pendente, presso il Consiglio di Stato, l'esito del contenzioso. I recuperi amministrativi operati, essendo relativi a maggiori oneri posti a carico del sistema elettrico e

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

Nel corso del 2013 sono stati altresì avviati controlli in un nuovo segmento d'indagine, in materia di qualità della trasmissione elettrica, al fine di verificare la corretta applicazione della normativa e con particolare riferimento sia agli obblighi di registrazione delle disalimentazioni, sia al calcolo degli indicatori di energia non servita. Nei primi mesi del 2014, oltre all'avvio di programmi di verifiche ispettive su temi già oggetto di controlli negli scorsi anni, l'Autorità ha approvato una delibera che prevede controlli sulle tariffe applicate nel servizio idrico e sulla restituzione della remunerazione del capitale investito. Si tratta in questo caso del primo ciclo di verifiche ispettive avviate nel settore dei servizi idrici. Le verifiche ispettive nel settore idrico hanno l'obiettivo, in particolare, di accertare la correttezza e la coerenza dei dati utilizzati dai gestori per definire le tariffe dell'acqua per il biennio 2012-2013, l'efficienza del servizio di installazione e di gestione del contatore, nonché il rispetto dei criteri e delle procedure indicati dall'Autorità per la restituzione ai clienti della quota di remunerazione del capitale investito per il periodo 21 luglio 2011 - 31 dicembre 2011, abolita dal referendum. Anche questa campagna verrà realizzata in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza.

TAV. 5.4

Dettaglio delle attività ispettive
svolte nel periodo 2008-2013

ARGOMENTO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Qualità del servizio						
Continuità del servizio elettrico	12	8	16	10	5	7
Incentivi per misuratori elettronici	-	-	-	-	-	4
Qualità del trasporto elettrico	-	-	-	3	4	1
Qualità del gas (grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione)	57	60	62	56	63	59
Qualità commerciale della distribuzione del gas	4	-	-	-	-	-
Sicurezza gas	3	5	5	7	6	6
Servizio pronto intervento gas	-	6 + CT ^(A)	7 + CT ^(A)	11 + CT ^(A)	9 + CT ^(A)	10 + CT ^(A)
Tutela consumatori						
Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale	-	-	5	1	-	-
Distribuzione e vendita del gas						
Libero accesso al servizio e condizioni economiche di fornitura	-	6	-	-	-	-
Verifica applicazione coeff. K di correzione dei volumi	33	2	-	-	-	-
Tariffe e unbundling						
Distribuzione gas	-	-	-	3	-	-
Distribuzione energia elettrica	1	3	3	-	-	-
Integrazione tariffaria alle Imprese elettriche minori	-	1	-	-	3	2
Unbundling e tariffe elettriche	-	-	-	2	-	-
Unbundling e tariffe di stoccaggio del gas naturale	-	-	-	1	-	-
Robin Hood Tax						
Vigilanza sul divieto di traslazione dell'addizionale Ires di cui alla legge n. 133/08	-	10	-	-	-	-
Mercati all'ingrosso e retail						
Elenco dei venditori di energia elettrica	-	CD ^(B)	CD ^(B)	-	-	-
Messa a disposizione da parte dei distributori di energia elettrica dei dati di consumo nei confronti delle imprese di vendita	-	6	-	-	-	-
Impianti di produzione essenziali per la sicurezza del sistema elettrico ammessi alla reintegrazione dei costi	-	-	-	7	-	-
Connessione impianti di produzione						
Condizioni di erogazione del servizio di connessione con la rete elettrica di impianti di produzione	-	-	-	2	3	3
Effettiva entrata in esercizio degli impianti fotovoltaici ai fini degli incentivi del IV Conto energia	-	-	-	-	2	15
Efficienza energetica						
Verifica dei progetti di risparmio energetico	3	-	-	-	-	-
Impianti incentivati						
Impianti di produzione di energia elettrica assimilati, rinnovabili e cogenerativi	5	14	22	31	35	28
TOTALE	118	121	120	134	130	135

(A) CT = controlli telefonici.

(B) CD = controlli documentali.

Fonte: AEEGSI.

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

Nel periodo giugno-luglio 2013 sono state effettuate dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati

della Guardia di Finanza, sette verifiche ispettive, ai sensi della delibera 22 maggio 2013, 219/2013/E/eel, nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia 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);
- del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all'Autorità nell'anno 2013, di cui al Titolo 3 del TIQE, anche ai fini di quanto previsto dagli artt. 28, 29, 30, 31 e 32 del Titolo 4 del medesimo TIQE.

Le verifiche ispettive sulla corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni e sul calcolo degli indicatori di continuità del servizio sono state effettuate presso le sedi dei centri di telecontrollo degli esercenti e hanno interessato quattro esercizi di una grande impresa di distribuzione e tre 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 2012, anch'esse scelte a campione.

Per tutti gli esercizi e le 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.

Con la delibera 31 ottobre 2013, 478/2013/R/eel, l'Autorità ha pertanto determinato gli incentivi e le penalità complessivi per l'anno 2012 per le imprese di distribuzione dell'energia elettrica, ai sensi del TIQE, tra cui le suddette quattro imprese.

L'esito dei controlli è risultato soddisfacente e, come già per il 2012, conferma i miglioramenti apportati dalle imprese di distribuzione dell'energia elettrica nella registrazione delle interruzioni.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 5.5.

TAV. 5.5

Verifiche ispettive
nei confronti di imprese
di distribuzione dell'energia
elettrica in materia
di continuità del servizio
Giugno-Luglio 2013

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
Quattro esercizi di una grande impresa	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico.	Verificati 12 ambiti, tutti con esito positivo.
Tre medie imprese	Verifica dell'applicazione delle disposizioni sulla registrazione delle interruzioni e sulla regolazione della continuità del servizio elettrico.	Verificati sei ambiti, tutti con esito positivo.

(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.

Fonte: AEEGSI.

Verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici dell'energia elettrica cui è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti allacciati in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione

Nel periodo febbraio-aprile 2013 sono state effettuate dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, quattro verifiche ispettive, ai sensi della delibera 7 febbraio 2013, 49/2013/E/eel, nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica, cui è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti allacciati in bassa tensione, coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione.

Le ispezioni avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione degli obblighi di registrazione dei clienti allacciati in bassa tensione, coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione, secondo quanto disposto dal TIQE.

Le verifiche ispettive hanno interessato una grande impresa distributrice e tre medie imprese distributrici dell'energia elettrica. Le verifiche ispettive sono state 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 negli anni 2011 e/o 2012, in conformità agli artt. da 9 a 12 dell'Allegato A alla delibera 10 dicembre 2009, ARG/elt 190/09.

Per una media impresa di distribuzione l'esito è stato conforme.

Per una grande impresa è stato riscontrato un errore materiale nella dichiarazione del numero dei misuratori elettronici installati. Con la delibera 30 maggio 2013, 228/2013/R/eel, l'Autorità ha pertanto disposto la restituzione parziale dell'incentivo erogato alla suddetta grande impresa.

Per due medie imprese sono state riscontrate violazioni in materia di registrazione dei clienti allacciati in bassa tensione, coinvolti

nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione. Con le delibere 4 luglio 2013, 289/2012/R/eel e 290/2012/R/eel, l'Autorità ha pertanto disposto la restituzione integrale dell'incentivo erogato alle suddette due medie imprese.

L'elenco delle verifiche ispettive effettuate è riportato nella tavola 5.6.

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
Una grande impresa Tre medie imprese	Verifica della corretta applicazione da parte delle imprese distributrici dell'energia elettrica degli obblighi di registrazione dei clienti BT, coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico, tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione.	Verificata la corretta registrazione di clienti BT interrotti tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione, per una media impresa. Riscontrato un errore materiale nella dichiarazione del numero dei misuratori elettronici installati per una grande impresa e disposta la restituzione parziale dell'incentivo erogato. Riscontrate violazioni per due medie imprese in materia di registrazione di clienti BT interrotti tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione e disposta la restituzione dell'incentivo erogato. Importo complessivo degli incentivi restituiti dalle imprese: 215.000 €.

TAV. 5.6

Verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di energia elettrica alle quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione
Febbraio-Aprile 2013

(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.

Fonte: AEEGSI.

Verifica ispettiva nei confronti dell'impresa di trasmissione di energia elettrica in materia di qualità del servizio

Nel mese di ottobre 2013 è stata effettuata dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, una verifica ispettiva, ai sensi della delibera 19 settembre 2013, 398/2013/E/eel, nei confronti del gestore del servizio di trasmissione di energia elettrica in materia di qualità del servizio.

L'ispezione aveva lo scopo di accertare la corretta applicazione:

- degli obblighi di registrazione delle disalimentazioni, di cui al Titolo 8 dell'Allegato A alla delibera 30 dicembre 2004, n. 250, del Capitolo 11 del Codice di trasmissione, spacciamento sviluppo e sicurezza della rete, di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 maggio 2004 (Codice di rete),

come verificato positivamente dall'Autorità e dall'Allegato A.54 al Codice di rete;

- del calcolo degli indicatori di energia non servita, comunicati all'Autorità nell'anno 2013, di cui al Titolo 2 dell'Allegato A alla delibera ARG/elt 197/11, *Regolazione della qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015*, anche ai fini di quanto disciplinato dall'art. 8 del medesimo Allegato.

Nel corso della verifica ispettiva sono state riscontrate alcune anomalie nelle registrazioni delle interruzioni.

Con la delibera 20 marzo 2014, 118/2014/R/eel, tenuto conto degli esiti della verifica svolta, sono stati determinati i premi relativi alla qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica per l'anno 2012.

Gli esiti della verifica ispettiva sono sintetizzati nella tavola 5.7.

TAV. 5.7

Verifica ispettiva
nei confronti dell'impresa
di trasmissione di energia
elettrica in materia
di qualità del servizio
Ottobre 2013

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO	MOTIVAZIONE	ESITO
Impresa di trasmissione elettrica	Verifica della corretta applicazione degli obblighi di registrazione delle disalimentazioni e del calcolo degli indicatori di energia non servita.	Riscontrate alcune anomalie nelle registrazioni delle interruzioni. Determinazione dei premi per la qualità del servizio di trasmissione elettrica per l'anno 2012.

Fonte: AEEGSI.

Controlli tecnici nei confronti di imprese di distribuzione gas in materia di qualità del gas

Nel periodo 1 gennaio 2013 - 31 dicembre 2013 sono stati eseguiti, dai militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza e dal personale della Innovhub Stazioni sperimentali per l'industria - Stazione sperimentale per i combustibili, 59 controlli sulla qualità del gas presso 47 imprese di distribuzione, ai sensi delle delibere 12 luglio 2012, 291/2012/E/gas (per il periodo gennaio 2013 - aprile 2013), e 25 luglio 2013, 324/2013/E/gas (per il periodo ottobre 2013 - dicembre 2013).

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. L'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI),

attraverso il Comitato italiano gas (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 Innovhub Stazioni sperimentali per l'industria - Stazione sperimentale per i combustibili, 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 gascromatografiche sul campo, eventualmente integrate 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 è stato accertato in loco, e confermato anche dalle successive analisi di laboratorio, un solo caso di insufficiente grado di odorizzazione.

Gli esiti dei controlli tecnici sono sintetizzati nella tavola 5.8.

TAV. 5.8

Controlli tecnici nei confronti
di imprese distributrici di gas
in materia di qualità del gas
Gennaio-Dicembre 2013

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
59 controlli, di cui: - 22 su impianti di 13 grandi imprese; - 20 su impianti di 18 medie imprese; - 17 su impianti di 16 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 13 grandi, 18 medie e 15 piccole imprese. Accertato un caso di non conformità del grado di odorizzazione del gas per una 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.

Fonte: AEEGSI.

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

Nel periodo luglio-ottobre 2013 sono state effettuate dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, sei verifiche ispettive, ai sensi della delibera 30 maggio 2013, 234/2013/E/gas, nei confronti di imprese di distribuzione del 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 di cui alla delibera 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo 2009-2012* (TUDG), e, in particolare, dell'Allegato Parte I - *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* (RQDG) che, all'art. 32, regola il sistema

degli incentivi per i miglioramenti della sicurezza del servizio. Tale disciplina prevede che gli incentivi siano corrisposti alle imprese sulla base di due distinte componenti, correlate rispettivamente all'odorizzazione e alla riduzione delle dispersioni del gas.

Le verifiche ispettive sui dati di sicurezza delle reti di distribuzione hanno interessato cinque grandi e una media 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.

L'analisi degli esiti delle ispezioni ha consentito di accertare il rispetto, per l'anno 2012, dei requisiti di cui alla RQDG, per tutte le imprese sottoposte a verifica.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 5.9.

TAV. 5.9

IMPRESE SOTTOPOSTE A CONTROLLO ^(A)	MOTIVAZIONE	ESITO
Cinque grandi imprese Una media impresa	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 cinque grandi imprese e una media impresa.

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recuperi di sicurezza del servizio
Luglio-Ottobre 2013

(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.

Fonte: AEEGSI.

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

Nel periodo aprile-maggio 2013 sono stati effettuati, dai militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, 50 controlli telefonici, nei confronti di 50 imprese distributrici di gas, previsti dalla delibera 14 febbraio 2013, 59/2013/E/gas, mediante chiamate al servizio di pronto intervento. Sono state altresì effettuate, nel periodo giugno-ottobre 2013, le successive verifiche ispettive con sopralluogo presso dieci imprese, individuate tra le suddette 50, in base agli esiti dei controlli già realizzati mediante chiamate telefoniche.

I controlli telefonici 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 delle effettive funzionalità e accessibilità del centralino di pronto intervento, tramite chiamate telefoniche senza preavviso ai numeri indicati dagli operatori, eseguite in giorni feriali e festivi, in orario diurno e notturno.

Le successive dieci verifiche ispettive, in esito ai controlli telefonici, avevano lo scopo di accertare la corretta applicazione, da parte delle imprese distributtrici di gas, delle disposizioni dell'Autorità in materia di pronto intervento, così come previsto dalla delibera ARG/gas 120/08 e, in particolare, dall'Allegato RQDG.

Le verifiche ispettive in materia di pronto intervento hanno