

TAV. 6.11 INDIVIDUAZIONE DI DISPERSIONI NELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI,  
ANNO 2002

ESERCENTI	ESTENSIONE RETE IN KM	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA IN KM	DA RETE ISPEZIONATA	NUMERO DISPERSIONI		
					PER KM RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER KM DA SEGNALAZIONE DI TERZI
SOCIETÀ ITALIANA PER IL GAS	36 190	8,5	15 005	2 315	0,15	25 722	0,71
CAMUZZI GAZOMETRI	11 411	12,3	3 934	174	0,04	7 605	0,67
AEM DISTRIBUZIONE GAS E CALORE	2 883	3,5	2 883	1 669	0,58	12 730	4,42
HERA	7 826	11,9	2 613	291	0,11	5 655	0,72
NAPOLETANA GAS	3 959	6,5	1 482	193	0,13	6 589	1,66
ENEL DISTRIBUZIONE GAS	7 770	15,3	5 784	279	0,05	2 019	0,26
ITALCOGIM RETI	5 535	11,1	4 246	117	0,03	2 713	0,49
AZIENDA ENERGIA E SERVIZI	1 290	2,9	383	9	0,02	4 407	3,42
AZIENDA MEDITERRANEA GAS E ACQUA	1 572	4,9	399	406	1,02	4 605	2,93
FIorentina GAS	2 449	7,9	1 012	95	0,09	3 211	1,31
GEAD	5 913	22,5	4 311	284	0,07	1 935	0,33
SICILIANA GAS	1 997	10,3	672	9	0,01	2 023	1,01
AGAC	3 108	16,1	1 349	55	0,04	1 256	0,40
ASM BRESCIA	1 645	10,5	812	134	0,16	530	0,32
AGES	2 088	13,5	1 425	48	0,03	544	0,26
CONSIAG RETI	1 183	7,7	377	63	0,17	424	0,36
ASCOPIAVE	3 411	22,3	1 069	3	0,00	248	0,07
AMPS	1 668	12,0	211	35	0,17	1 090	0,65
SGR RETI	2 393	17,8	729	58	0,08	819	0,34
AZIENDA PADOVA SERVIZI	1 241	9,8	730	111	0,15	277	0,22
AGSM RETE GAS	1 096	8,7	875	62	0,07	1 109	1,01
META RETE GAS	1 206	10,0	379	15	0,04	454	0,38
AMG ENERGIA	680	5,7	567	35	0,06	4 228	6,21
COGAS	1 936	17,0	670	57	0,09	1 214	0,63
ACEGAS	727	6,4	607	111	0,18	705	0,97
AZIENDA MUNICIPALE DEL GAS	374	3,6	73	0	0,00	1 015	2,71
TRENTINO SERVIZI	1 370	13,4	549	8	0,01	156	0,11
<b>TOTALE</b>	<b>112 920</b>	<b>9,52</b>	<b>53 149</b>	<b>6 636</b>	<b>0,12</b>	<b>93 283</b>	<b>0,83</b>

TAV. 6.12 PROTEZIONE CATODICA DELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI, ANNO 2002

ESERCENTI	N. CLIENTI FINALI	ESTENSIONE RETE IN KM	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO KM	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA IN KM	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA IN KM	% RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA
SOCIETÀ ITALIANA PER IL GAS	4 272 551	36 190	30 438	30 436	2	100,0
CAMUZZI GAZOMETRI	928 085	11 411	10 981	10 740	241	97,8
AEM DISTRIBUZIONE GAS E CALORE	834 005	2 883	1 025	572	453	55,8
HERA	656 691	7 826	6 432	6 166	266	95,9
NAPOLETANA GAS	608 322	3 959	3 001	3 001	0	100,0
ENEL DISTRIBUZIONE GAS	509 300	7 770	7 625	7 611	14	99,8
ITALCOGIM RETI	498 940	5 535	5 465	5 447	18	99,7
AZIENDA ENERGIA E SERVIZI	451 893	1 290	519	519	0	99,9
AZIENDA MEDITERRANEA GAS E ACQUA	320 138	1 572	451	49	402	10,9
FIorentinagas	309 775	2 449	1 699	1 613	86	94,9
GEAD	263 273	5 913	5 835	5 787	48	99,2
SICILIANA GAS	193 373	1 997	1 915	1 915	0	100,0
AGAC	192 451	3 108	2 953	2 953	0	100,0
ASM BRESCIA	156 993	1 645	666	398	268	59,8
AGES	155 013	2 088	2 085	878	1 207	42,1
CONSIAG RETI	153 860	1 183	1 032	1 027	5	99,5
ASCOPIAVE	152 652	3 411	3 411	3 411	0	100,0
AMPS	139 181	1 668	1 629	1 322	307	81,2
SGR RETI	134 786	2 393	2 380	2 380	0	100,0
AZIENDA PADOVA SERVIZI	127 239	1 241	77	54	23	69,8
AGSM RETE GAS	126 191	1 096	801	764	37	95,3
META RETE GAS	120 975	1 206	970	970	0	100,0
AMG ENERGIA	119 510	680	191	191	0	99,9
COGAS	114 108	1 936	1 831	1 808	23	98,8
ACEGAS	113 444	727	556	356	200	63,9
AZIENDA MUNICIPALE DEL GAS	102 972	374	372	156	216	41,9
TRENTINO SERVIZI	102 512	1 370	1 339	1 339	0	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>11 858 233</b>	<b>112 920</b>	<b>95 679</b>	<b>91 861</b>	<b>3 816</b>	<b>96,0</b>

nuità del servizio. Su impulso dell'Autorità, l'APCE (Associazione per la protezione dalle corrosioni elettrolitiche) e l'ATIG (Associazione tecnica italiana del gas) – in collaborazione con il CIG – hanno redatto le *Linee guida* necessarie all'applicazione della delibera n. 236/00, ai sensi dell'art. 28 della stessa.

Le raccomandazioni contenute nelle *Linee guida* rappresentano i requisiti minimi essenziali per l'effettuazione delle attività trattate dalla delibera riguardo agli aspetti di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas non coperti o non ancora sufficientemente regolati da norme tecniche nazionali o europee. Le *Linee guida* saranno periodicamente riviste e aggiornate per tenere conto dell'evoluzione tecnica e normativa nel loro campo di applicazione.

### **Nuova regolazione della sicurezza degli impianti di utenza gas**

L'Autorità ha da sempre attribuito grande importanza alla sicurezza nell'uso del gas a valle del punto di consegna. A tal fine ha provveduto a emanare una serie di disposizioni finalizzate a promuovere la sicurezza degli impianti.

Particolarmente rilevanti sono state le regole introdotte nel corso dell'anno 2000 dalla delibera n. 47/00, relativa alla qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas, e dalla delibera n. 236/00, relativa alla regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas.

Fondamentali per la sicurezza a valle del punto di consegna del gas sono gli obblighi in capo ai distributori per quanto riguarda il controllo dell'odorizzazione del gas fornito e il servizio di pronto intervento, che deve essere effettuato dal distributore anche nel caso di chiamata per segnalazione di fughe di gas a valle del contatore; tali disposizioni assegnano ai distributori un ruolo diretto nella sicurezza degli impianti di utenza gas, con l'obbligo di sospensione della fornitura in presenza di dispersioni localizzate a valle del punto di consegna.

Anche nella definizione della nuova metodologia tariffaria per i servizi di distribuzione e fornitura del gas, introdotta con la delibera 28 dicembre 2000, n. 237, l'Autorità ha previsto un meccanismo transitorio per la promozione della sicurezza degli impianti di utenza a gas. Con la successiva delibera 18 aprile 2002, n. 64, sono state precise le norme di dettaglio per il riconoscimento dei costi sostenuti dalle imprese di distribuzione del gas per la promozione della sicurezza degli impianti dei clienti finali. In tal modo i distributori sono stati incentivati ad attuare specifiche iniziative al riguardo (per esempio, verifiche volontarie degli impianti di utenza, corsi di formazione per operatori del settore, campagne informative ai clienti finali sulla sicurezza post contatore).

**Attività svolta nell'ultimo anno** In attuazione dell'art. 16, comma 5, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e del compito attribuito dalla legge istitutiva di tutela in eguale misura dei clienti finali anche sotto il profilo della sicurezza, l'Autorità ha pubblicato, nel giugno 2002, il Documento per la consultazione *Regolazione delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas*.

In esso, l'Autorità ha proposto di individuare, come impianto di utenza, tutto quello a valle del punto di consegna del gas (inclusi i sistemi di aerazione, ventilazione e scarico dei fumi, con esclusione delle apparecchiature) e di suddividere gli impianti di utenza in tre gruppi:

- impianti di utenza in servizio o esistenti;
- impianti di utenza modificati;
- impianti di utenza nuovi.

Il regolamento proposto stabilisce che il distributore controlli, tramite personale tecnico, dipendente o esterno, la documentazione prevista dalla legislazione e dalla normativa vigenti in tema di sicurezza, provvedendo a un accertamento diretto sull'impianto di utenza solo nel caso di documentazione incompleta o incoerente.

Il Documento pone molta attenzione agli aspetti legati alla tutela della correnza: sono stati pertanto previsti requisiti soggettivi di incompatibilità per gli accertatori sul singolo impianto, ipotizzando, per esempio, che il controllo non possa essere effettuato dal progettista o da chi lo ha realizzato.

Per quanto riguarda la copertura dei costi, l'Autorità ha proposto un meccanismo che incentiva comportamenti virtuosi da parte dei clienti finali attraverso:

- il riconoscimento in tariffa dei costi degli accertamenti per i quali risulta completa la documentazione fornita;
- l'addebito diretto al cliente finale che viceversa ha fornito una documentazione incompleta o incoerente.

L'Autorità ha previsto, sulla base dei dati disponibili e dopo la piena attuazione della nuova regolazione, un'incidenza media annua per cliente finale non superiore a 4 euro.

La proposta della nuova regolazione della sicurezza degli impianti di utenza a gas prevede tempi che assicurino una adeguata gradualità per tutti i soggetti interessati: i distributori, gli installatori, i clienti finali. In particolare, a partire dalla data di pubblicazione del provvedimento da parte dell'Autorità, si ipotizzano:

- 60 giorni per l'avvio degli accertamenti degli impianti nuovi;
- 180 giorni per l'avvio degli accertamenti degli impianti modificati;
- 365 giorni per l'avvio degli accertamenti degli impianti esistenti, con una periodicità di controllo compresa tra 8 e 12 anni.

L'Autorità è intervenuta anche riguardo alla copertura assicurativa, a favore dei clienti finali civili, per i rischi derivanti dall'uso del gas. A fronte della disponibilità manifestata da Eni S.p.A., se pure in via transitoria e per il solo anno 2003, di rinnovare l'assicurazione stipulata a partire dal 1991 dalla società Snam S.p.A. a favore dei clienti finali del gas naturale allacciati a reti di distribuzione urbana (con l'esclusione di industrie e complessi ospedalieri rispettivamente con consumi superiori a 200 000 e 300 000 m<sup>3</sup> annui e dei consumatori per autostrazione) e in scadenza, l'Autorità ha provveduto con delibera 13 marzo 2003, n. 21, alla copertura dei relativi costi sostenuti dalla Stogit S.p.A.

Con delibera 30 aprile 2003, n. 47, l'Autorità ha avviato il procedimento per individuare il meccanismo assicurativo più idoneo per raggiungere in modo stabile e definitivo gli obiettivi che si propone la vigente polizza assicurativa; questo tenendo conto dell'esigenza di una polizza che si applichi a tutti i clienti finali per usi civili, a prescindere dalle modalità e condizioni di fornitura del gas. Tale soluzione sarà focalizzata con il contributo di tutti i soggetti interessati e operanti nel settore del gas.

### Rilevazione sistematica della soddisfazione delle famiglie

Nel corso degli anni 1998-2002 l'Istat ha rivolto per conto dell'Autorità, all'interno dell'indagine multiscopo sulle famiglie *Aspetti della vita quotidiana*, a un campione costituito da oltre 20 000 famiglie rappresentative di tutte le regioni d'Italia, specifici quesiti volti a rilevare la soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi nei settori dell'energia elettrica e del gas.

Il livello generale di soddisfazione dell'utenza dei due servizi è complessivamente buono; all'interno di un grado di soddisfazione mediamente alto si evidenziano situazioni differenziate sotto il profilo geografico (Tav. 6.13 e Tav. 6.14).

TAV. 6.13 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

	1998	1999	2000	2001
Nord Ovest	94,6	94,5	94,1	94,5
Nord Est	93,1	94,1	92,0	94,3
Centro	89,4	91,3	89,6	91,1
Sud	86,4	88,1	88,7	89,2
Isole	83,7	83,9	84,5	84,5
Italia	90,3	91,2	90,6	91,7

Fonte: Istat, Indagine multiscopo, anni 1998-2001.

## TAV. 6.14 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO GAS

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

	1998	1999	2000	2001
Nord Ovest	95,0	95,0	94,6	94,7
Nord Est	94,5	94,7	94,0	94,5
Centro	94,5	95,7	94,9	94,3
Sud	94,5	95,1	94,9	96,0
Isole	89,8	95,6	91,5	96,3
Italia	94,5	95,2	94,5	94,9

Fonte: Istat, Indagine multiscopo, anni 1998-2001.

## Interventi in tema di misura del gas per i clienti finali

L'art. 18, comma 5, del decreto legislativo n. 164/00, ha introdotto novità rilevanti in tema di misura del gas per i clienti finali:

- a partire dall'1 luglio 2002, impone la misura oraria del gas ai clienti con consumo annuo superiore a 200 000 Sm<sup>3</sup>;
- affida all'Autorità la potestà di:
  - prorogare tale termine su istanza di imprese di trasporto o di distribuzione;
  - estendere tale obbligo al di sotto della soglia dei 200 000 Sm<sup>3</sup> ad altre tipologie di clienti.

L'obbligo della misura oraria del gas costituisce un processo complesso che vede coinvolti e in alcuni casi contrapposti i seguenti soggetti:

- imprese di trasporto;
- imprese di distribuzione;
- costruttori dei misuratori;
- costruttori dei convertitori;
- costruttori dei *data logger*;
- venditori grossisti;
- venditori al dettaglio;
- clienti finali.

L'introduzione della misura oraria, importante per lo sviluppo della concorrenza, richiede innanzitutto la definizione di aspetti specialistici tecnici relativi ai misuratori e di sistema, da una parte standardizzati e dall'altra specifici a secon-

da delle esigenze di tutti i soggetti interessati. Tali attività, stante la loro molteplicità e complessità, necessitano in genere di tempi di definizione non brevi. A seguito di una ricognizione che ha consentito di verificare la mancata definizione di tali aspetti, l'Autorità con la delibera 11 luglio 2002, n. 130, ha differito di 18 mesi l'avvio della misura oraria del gas.

## LA TUTELA DEI CONSUMATORI NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

La legge istitutiva n. 481/95 ha assegnato all'Autorità la promozione della tutela degli interessi di utenti e consumatori, nel quadro degli obiettivi di politica generale formulati dal Governo e dal Parlamento.

L'attività svolta dall'Autorità in questo ambito nel corso dei sei anni trascorsi dalla sua istituzione ha seguito 5 direzioni principali:

- verifica dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni provenienti da utenti singoli o associati;
- nuova regolazione delle condizioni di fornitura per i servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas;
- diffusione delle informazioni inerenti le condizioni di svolgimento dei servizi mirata al miglioramento degli standard di trasparenza e alla riduzione dell'asimmetria informativa tra consumatori ed esercenti;
- coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nei settori regolati attraverso la partecipazione alle audizioni periodiche, al processo di consultazione finalizzato all'emanazione di provvedimenti generali, nonché alla definizione di un protocollo d'intesa con il CNCU;
- individuazione delle modalità di promozione del ricorso degli utenti alla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### La valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni

Dalla sua istituzione a oggi l'Autorità ha ricevuto un numero crescente di reclami, richieste di informazione e segnalazioni relative ai settori dell'energia elettrica e del gas, da parte sia dei consumatori sia delle loro associazioni. Da un totale complessivo di circa 200 comunicazioni inviate nel periodo 1998-1999 si è giunti alle oltre 700 nell'anno 2002-2003 (Tav. 6.15). Come si evince dalla tavola, sostanzialmente costante nel tempo rimane invece il rapporto tra il numero di reclami, segnalazioni e richieste di informazioni riguardanti il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e quello relativo al servizio di

distribuzione e vendita del gas. Tale rapporto trova origine innanzitutto nel differente numero di clienti dei servizi (coloro che usufruiscono del servizio del gas sono quasi la metà degli utenti del servizio elettrico) e inoltre nella maggiore percepibilità da parte dei clienti elettrici di alcuni disservizi di carattere tecnico (discontinuità del servizio, sbalzi di tensione ecc.).

Nel settore elettrico l'attività di valutazione dei reclami, focalizzata inizialmente su questioni tariffarie, si è negli ultimi anni progressivamente estesa a problemi relativi alla continuità del servizio e alle modalità di fatturazione, con specifico riguardo alla ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del misuratore. Nell'ambito del settore gas la valutazione dei reclami, delle richieste di informazioni e delle segnalazioni si è invece concentrata, se pure in percentuali diverse nel corso degli anni, sulle problematiche inerenti la fatturazione, gli allacciamenti e i contratti.

**Attività svolta  
nell'ultimo anno**

Al netto dei reclami tariffari (non trattati in questo capitolo) tra l'1 maggio 2002 e il 30 aprile 2003 sono state trasmesse all'Autorità 718 comunicazioni, di cui l'83 per cento è rappresentato da reclami, mentre l'11 per cento è costituito da richieste di informazione e il 6 per cento da segnalazioni.

Il 67,96 per cento delle comunicazioni ha riguardato il settore elettrico con particolare riferimento alle interruzioni della fornitura (30 per cento), alle problematiche legate alla fatturazione (21 per cento), a difficoltà riscontrate al momento dell'allacciamento alla rete di distribuzione (16 per cento), all'interpretazione di clausole contrattuali (9,3 per cento), a questioni attinenti alla qualità della fornitura e alla qualità commerciale (6,5 per cento), nonché alle contestazioni in merito al corretto funzionamento dei gruppi di misura (6,3 per cento).

Crescente risulta essere l'attenzione posta dai clienti alla qualità del servizio offerto, con particolare riguardo sia alla componente strategica della continuità sia all'aspetto della qualità commerciale, legata al rispetto da parte degli esercenti degli standard specifici e generali di qualità fissati dall'Autorità.

Per quanto concerne il settore del gas, i reclami hanno rappresentato il 75,66 per cento dei casi, le richieste di informazione il 18,69 per cento e le segnalazioni il 5,65 per cento. Gli argomenti che sono stati oggetto di approfondimento riguardano principalmente l'interpretazione dei contratti (28 per cento), le problematiche relative alla fatturazione (27 per cento) e agli allacciamenti (21 per cento), la trasparenza delle bollette (8,6 per cento), nonché la qualità della fornitura e la qualità commerciale. Infine, il contenzioso relativo alla delibera 18 ottobre 2001, n. 229 (si veda in proposito il paragrafo successivo), ha particolarmente inciso sulle richieste di informazione pervenute nell'ultimo anno sia attraverso la posta elettronica sia attraverso il telefono.

TAV. 6.15 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ  
NEL PERIODO MAGGIO 1999 – APRILE 2003

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI
<b>1999–2000</b>			
Totale	221	79	23
Elettrici	155	48	14
Gas	66	31	9
<b>2000–2001</b>			
Totale	375	124	38
Elettrici	270	85	32
Gas	105	39	6
<b>2001–2002</b>			
Totale	449	77	45
Elettrici	323	36	30
Gas	126	41	15
<b>2002–2003</b>			
Totale	596	79	43
Elettrici	422	36	30
Gas	174	43	13

TAV. 6.16 PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE  
RICHIESTE DI INFORMAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO  
MAGGIO 2002 – APRILE 2003

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
<b>ENERGIA ELETTRICA</b>		
Interruzioni	131	30,0
Fatturazione	86	21,0
Allacciamenti	70	16,0
Contratti	40	9,3
Qualità commerciale e qualità fornitura	28	6,5
Contatori	27	6,3
Tariffe	19	4,4
Bollette	16	3,7
Call center	12	2,8
<b>GAS</b>		
Contratti	58	28,0
Fatturazione	57	27,0
Allacciamenti	43	21,0
Bollette	18	8,6
Qualità commerciale e qualità fornitura	12	5,7
Tariffe	6	2,6
Contatori	6	2,6
Call center	5	2,3
Imposte	4	2,2

**Condizioni contrattuali di fornitura dell'energia elettrica e del gas**

L'attività di valutazione di reclami, istanze e segnalazioni dei consumatori e degli utenti è funzionale a interventi di natura regolamentare e in particolare all'emanazione di direttive volte a modificare le condizioni generali del rapporto di utenza.

Nel corso del primo triennio di attività l'Autorità ha rilevato sia nel settore elettrico sia in quello del gas una scarsa equità nei rapporti contrattuali tra cliente ed esercente, determinata dalla mancanza di una specifica regolamentazione (sia civilistica sia amministrativa) in materia e dallo squilibrio tra le posizioni dei contraenti. Le analisi condotte dall'Autorità hanno evidenziato che il rapporto tra consumatore ed esercente era disciplinato esclusivamente da un contratto di somministrazione predisposto unilateralmente dall'esercente e da numerose prassi non codificate in clausole contrattuali, soggette a una totale discrezionalità da parte dell'esercente stesso.

In un quadro comune di disomogeneità è necessario però sottolineare le differenze che contraddistinguono i due ambiti. Il settore gas è infatti caratterizzato dalla presenza di un elevato numero di esercenti e da un contesto istituzionale di riferimento più articolato e complesso rispetto a quello elettrico, date la titolarità delle attività di distribuzione e di vendita in capo all'ente locale e la grande varietà di condizioni di fornitura che questo ha comportato. Giova rammentare che, dall'1 gennaio 2003, come stabilito dal decreto legislativo n. 164/00, l'ente locale è titolare della sola attività di distribuzione.

Per ovviare alla evidenziata sperequazione contrattuale, l'Autorità ha emanato per il settore elettrico la delibera 28 dicembre 1999, n. 200, che definisce i requisiti contrattuali minimi garantiti a tutti i clienti vincolati, lasciando liberi gli esercenti di offrire condizioni di fornitura migliorative rispetto a quelle regolamentate.

Tra le novità introdotte si citano le procedure e i vincoli atti a regolare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura; l'eliminazione dell'anticipo sulla fornitura e l'introduzione di un obbligo in capo all'esercente, che decida di richiederlo, di remunerare il deposito cauzionale; la definizione di una procedura per la ricostruzione dei consumi in caso di accertato malfunzionamento del gruppo di misura; la possibilità per il cliente di ottenere la rateizzazione di fatture di conguaglio particolarmente onerose; la periodicità di lettura del misuratore; la periodicità e le modalità di fatturazione.

Analogamente, l'Autorità, con delibera n. 229/01, ha disciplinato le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali in un contesto giuridico caratterizzato da una più rapida accelerazione del processo di liberalizzazione: infatti, a partire dall'1 gennaio 2003, tutti i clienti finali del servizio

gas sono riconosciuti quali clienti idonei e, a decorrere dalla stessa data, l'attività di vendita è completamente liberalizzata.

Avverso tale provvedimento alcuni esercenti e associazioni di categoria hanno presentato ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo regionale (TAR) per la Lombardia, che ha pronunciato una sentenza di accoglimento parziale delle doglianze presentate limitatamente a due disposizioni di dettaglio, lasciando sostanzialmente integro l'impianto della delibera. Pertanto, dal 19 dicembre 2002, data del deposito della sentenza, anche i clienti del mercato del gas possono godere di adeguate misure di tutela tali da garantire loro la possibilità di cogliere i benefici della concorrenza.

In considerazione dunque delle caratteristiche peculiari del settore gas e al fine di determinare un livello minimo di tutela anche nel mercato liberalizzato, il citato provvedimento prevede che le condizioni contrattuali di garanzia individuate dall'Autorità debbano essere offerte in modo trasparente a tutti i clienti, ai quali l'esercente può offrire in alternativa anche condizioni differenti, che il cliente medesimo può scegliere o negoziare.

**Attività svolta  
nell'ultimo anno**

In vista della totale apertura del mercato del gas, l'Autorità ha adottato un ulteriore provvedimento a tutela dei consumatori. Considerata, infatti, l'impossibilità di prevedere l'immediato imporsi di condizioni concorrenziali, l'Autorità, con delibera 12 dicembre 2002, n. 207, ha stabilito che le società di vendita del gas dovranno obbligatoriamente continuare ad applicare ai clienti finali, che alla data del 31 dicembre 2002 si trovavano nella condizione di cliente non idoneo, e ai clienti finali già idonei alla stessa data che non hanno però esercitato la capacità di stipulare contratti connessa con tale requisito, le condizioni di fornitura praticate alla medesima data, ferma restando altresì l'applicazione delle delibere n. 47/00, n. 184/01 e n. 229/01. Va sottolineato che l'impatto della delibera n. 207/02 sulla delibera n. 229/01 ha comportato l'introduzione automatica delle condizioni contrattuali previste dalla delibera n. 229/01, in tutti i contratti in essere al 31 dicembre 2002 riguardanti clienti nella condizione sopra illustrata.

La delibera n. 207/02 ha altresì introdotto nuovi termini per il recesso per i clienti che alla data del 31 dicembre si trovavano nella condizione di clienti non idonei, riducendo da 90 a 30 giorni i termini per il preavviso, così come fissati dalla delibera n. 184/01.

In materia di condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali, con delibera 1 aprile 2003, n. 29, l'Autorità ha adeguato le disposizioni della delibera n. 229/01, censurate dalla sentenza TAR citata nel paragrafo precedente, al dispositivo della sentenza stessa. È stata così imposta all'esercente,

in caso di mancata lettura del misuratore, la corresponsione di un indennizzo automatico determinato in misura fissa, raddoppiandone l'importo per ciascuna mancata lettura consecutiva. Superando una contraddizione emersa in sede giudiziaria, l'Autorità ha inoltre previsto che solo i clienti dotati di misuratori accessibili, a prescindere dalla classe di consumo di appartenenza, devono ricevere bollette di conguaglio fondate sui consumi effettivi. La delibera n. 29/03 ha anche fissato i nuovi termini di applicazione delle condizioni contrattuali previste dal provvedimento n. 229/01.

### **Informazione di consumatori e utenti**

Tra le finalità istituzionali dell'Autorità rientra la garanzia della più ampia pubblicità delle condizioni di svolgimento dei servizi e della diffusione della conoscenza, al fine di assicurare la trasparenza, la concorrenza e la possibilità di scelta degli utenti. Conoscere esattamente le caratteristiche del servizio e i costi a esso associati significa, infatti, poter confrontare e scegliere consapevolmente tra offerte diverse, ponendo al contempo le basi per un maggior sviluppo del mercato nel rispetto dei diritti dei consumatori.

Nell'ambito di questa funzione gli strumenti a disposizione dell'Autorità sono essenzialmente direttive generali, che impongono sia requisiti di trasparenza alle bollette e ai contratti, sia norme di comportamento agli esercenti, finalizzate a garantire al cliente la necessaria correttezza in tutte le fasi del rapporto contrattuale e la diffusione dell'informazione attraverso strumenti istituzionali di comunicazione.

### **Trasparenza delle bollette**

Gli interventi dell'Autorità per assicurare la trasparenza delle bollette di fatturazione dei consumi di gas ed elettricità sono confluiti nell'adozione della delibera 14 aprile 1999, n. 42, relativa al gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane e nell'emanazione della delibera 16 marzo 2000, n. 55, relativa alle bollette del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica.

Con tali provvedimenti l'Autorità ha inteso razionalizzare e semplificare i documenti di fatturazione attraverso l'imposizione di requisiti minimi, comuni e inderogabili per tutti gli esercenti, che riguardano sia il contenuto sia la forma della comunicazione, integrando, là dove presenti, le precedenti delibere del Comitato interministeriale dei prezzi (CIP). Le delibere prevedono che, oltre alle informazioni relative ai consumi e ai corrispettivi fatturati, siano fornite indicazioni che riguardano taluni aspetti del rapporto contrattuale in essere quali, per

esempio, le conseguenze e le garanzie per i clienti al verificarsi di situazioni di morosità. In particolare, il provvedimento n. 55/00 stabilisce che l'esercente fornisca al cliente dettagliate informazioni sulle opzioni tariffarie applicate.

### **Codici di condotta commerciali**

Al fine di tutelare i clienti nel rapporto con l'esercente, l'Autorità ha altresì ritenuto necessario imporre alle imprese elettriche la predisposizione di un Codice di condotta commerciale, inteso quale strumento idoneo a garantire un'informazione trasparente e corretta nell'offerta delle condizioni economiche. L'esercente dunque, attraverso l'adozione del Codice di condotta commerciale, si assume precisi impegni di informazione nei confronti della propria clientela, garantendo la disponibilità degli elementi necessari per analizzare correttamente le caratteristiche delle diverse offerte economiche e la possibilità di scegliere l'opzione tariffaria più vantaggiosa in rapporto alle proprie esigenze di consumo.

Al fine di evitare che si creassero disparità di trattamento tra i clienti elettrici serviti dagli esercenti i cui Codici di condotta commerciale sono stati sottoposti all'approvazione dell'Autorità e tutti gli altri, l'Autorità ha ritenuto di delineare un Codice di condotta commerciale per gli esercenti che non avevano adempiuto spontaneamente all'obbligo di presentazione.

A differenza di quanto attuato per il settore elettrico, l'Autorità è intervenuta nel settore gas con la delibera n. 237/00, imponendo a tutti gli esercenti l'adozione di un Codice di condotta commerciale comune, identico nel contenuto a quello delineato per gli esercenti elettrici che non l'avevano volontariamente presentato per l'approvazione. Tale scelta è stata determinata dalla particolare configurazione del settore del gas, caratterizzato dalla presenza di oltre 750 distributori, alcuni dei quali di modeste dimensioni, a fronte della necessità di garantire ai clienti condizioni omogenee di informazione e trasparenza.

Gli obblighi imposti dal Codice di condotta commerciale previsto dalla delibera n. 237/00 in materia di informazione e supporto dei clienti restano in vigore nei confronti delle sole aziende distributrici anche a seguito della completa liberalizzazione del mercato della vendita del gas.

### **Informazione**

Affinché l'ampia e repentina liberalizzazione del mercato del gas disegnata dal decreto legislativo n. 164/00 abbia effetti positivi sui consumatori finali, inclusi coloro che utilizzano il gas per attività diverse da quelle produttive (clienti

domestici), l'Autorità ha ritenuto opportuno fornire agli utenti una serie di informazioni pratiche sul nuovo assetto del settore e sui rapporti che legano il consumatore e il fornitore, con particolare riguardo alla figura del venditore e alla possibilità, riconosciuta al cliente, di scegliere il venditore in grado di offrire le proposte più vantaggiose. Tali informazioni, presentate in forma di risposta a domande frequenti (FAQ – *Frequently Asked Questions*), sono state pubblicate nei primi mesi dell'anno 2003 sul sito Internet dell'Autorità. Con lo stesso obiettivo di diffusione della conoscenza dei nuovi diritti dei consumatori, l'Autorità ha provveduto a mettere a punto progressivamente schede informative con i contenuti dei diversi provvedimenti adottati in materia di tariffe, continuità del servizio, condizioni contrattuali, anch'esse pubblicate sul suo sito Internet e diffuse alle associazioni dei consumatori.

## Il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori

La promozione della tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti si basa anche su misure di partecipazione che prevedono un coinvolgimento diretto e indiretto delle associazioni dei consumatori nel processo di regolazione, attraverso consultazioni, rilevazioni della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia dei servizi, collaborazione per la diffusione di conoscenze in merito ai settori regolati. Tale coinvolgimento non solo accresce l'efficacia del processo decisionale dell'Autorità e la rispondenza al mandato attribuitole dalla legge istitutiva, ma favorisce un passaggio più equilibrato, sotto il profilo sociale, verso la completa liberalizzazione dei servizi di pubblica utilità.

In un sistema di mercato dominato da strutture monopolistiche si è andata consolidando la figura dell'utente dei servizi di pubblica utilità quale soggetto passivo privo di reali strumenti di contrattazione, incapace dunque di incidere in maniera efficace sulle modalità di fornitura dei servizi. Questo limitato potere contrattuale non ha, d'altra parte, contribuito a stimolare il miglioramento dell'efficienza e della qualità delle imprese. L'Autorità ricerca, quindi, nel rispetto dei relativi ruoli istituzionali, la collaborazione partecipe dei consumatori e dei loro organismi rappresentativi chiamati, attraverso la consultazione, a dare un fattivo contributo all'attività di regolazione.

Con la sottoscrizione del Protocollo d'intesa con il CNCU il 17 ottobre 2001, l'Autorità ha inoltre posto le basi per la realizzazione di iniziative congiunte con l'obiettivo sia di promuovere l'informazione dei consumatori sui diritti e sulle garanzie di cui godono in qualità di clienti dei servizi elettrico e gas, sia di valorizzare l'esperienza e le iniziative delle associazioni dei consumatori nei settori regolati.

Il Protocollo d'intesa, oltre a confermare gli impegni assunti dall'Autorità in materia di consultazione e di ragguaglio delle associazioni dei consumatori, prevede lo sviluppo di iniziative nel campo dell'informazione, rivolte sia ai consumatori sia agli operatori delle associazioni che lavorano a contatto col pubblico, la valorizzazione delle attività di monitoraggio dei servizi svolte dalle associazioni e la possibilità di sperimentare forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

**Attività svolta  
nell'ultimo anno**

Il Protocollo affida il compito di progettare e sviluppare queste iniziative a un gruppo di lavoro congiunto fra Autorità e CNCU. Nel corso dell'anno 2002 il gruppo di lavoro ha elaborato gli schemi di progetto relativi alla realizzazione di un programma formativo rivolto agli operatori delle associazioni e di una campagna di informazione rivolta ai consumatori.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, si è previsto un corso dedicato alla preparazione degli operatori delle associazioni, ai quali saranno forniti gli strumenti necessari per la trasmissione delle conoscenze acquisite al personale delle stesse associazioni posto a diretto contatto con i consumatori.

Il gruppo di lavoro ha inoltre proposto che la campagna informativa volta a diffondere la conoscenza dei diritti e delle garanzie riconosciute ai clienti elettrici e gas sia realizzata mediante il finanziamento di uno o più progetti presentati dalle associazioni di consumatori e selezionati mediante un bando di gara. Si ritiene infatti che le associazioni siano i soggetti più adatti a elaborare contenuti informativi efficaci e adeguati alle esigenze dei clienti. La proposta prevede due tipi di strumenti informativi: schede sintetiche per la diffusione di informazioni e indicazioni pratiche sugli aspetti fondamentali del rapporto di utenza, quaderni volti a fornire informazioni più approfondite sui temi più complessi.

**Strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie: la conciliazione**

La legge n. 481/95 dispone, all'art. 2, comma 24, lettera b), che l'Autorità, a seguito dell'emanazione da parte della Presidenza del Consiglio dei ministri di un apposito regolamento, gestisca procedure di conciliazione e di arbitrato, le quali possono essere rimesse in prima istanza alle commissioni conciliative e arbitrali delle Camere di commercio. A tutt'oggi il regolamento non è stato ancora emanato, pertanto l'attività istituzionale relativa alle procedure conciliative e arbitrali non risulta di possibile attuazione.

L'attività svolta dall'Autorità nel corso dei sei anni trascorsi dalla sua istituzio-

ne a tutela dei clienti finali del mercato elettrico e del gas ha posto le condizioni per sviluppare azioni anche nel campo della risoluzione dei conflitti. Queste, nelle more della promulgazione del regolamento, potranno essere di tipo sperimentale e non istituzionale.

In particolare, le garanzie fornite a tutti i clienti finali dei settori regolati attraverso l'emanazione di condizioni contrattuali minime e inderogabili e la definizione di una qualità minima del servizio, unitamente alla previsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità predeterminati hanno riequilibrato, almeno in parte, la sperequazione contrattuale esistente tra esercente e cliente finale.

Tuttavia l'elaborazione di regole contrattuali certe e trasparenti non esaurisce le controversie, così come la corresponsione di indennizzi automatici non elimina la necessità di definire ulteriori danni. La modifica del quadro di riferimento, caratterizzato dalla liberalizzazione del mercato, con l'ingresso di nuovi soggetti esercenti, dal coinvolgimento di clienti di minori dimensioni, dall'introduzione di diritti certi e dalla conseguente crescita della consapevolezza da parte dei clienti finali dell'acquisizione di tali diritti, favorisce dunque la sperimentazione di forme conciliative, le cui procedure sono da individuare tenendo in considerazione le specifiche esigenze del consumatore.

## L'EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI, IL RISPARMIO ENERGETICO E LO SVILUPPO DI FONTI RINNOVABILI

Le finalità di natura sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse costituiscono obiettivi di carattere generale dell'azione dell'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 1, della legge istitutiva, che le ha assegnato compiti e funzioni. Durante i primi anni di attività dell'Autorità, il perseguitamento di questi obiettivi ha pertanto costituito un tema di natura trasversale nella predisposizione dei principali provvedimenti di regolazione nel settore dell'energia elettrica e del gas, primi fra tutti quelli di riforma dell'ordinamento tariffario precedentemente in vigore.

Nella primavera 2001 il Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato (oggi Ministro delle attività produttive) di concerto con il Ministro dell'ambiente ha emanato i decreti ministeriali 24 aprile 2001, pubblicati nel Supplemento ordinario n. 125 alla *Gazzetta Ufficiale*, Serie generale, n. 117 del 22 maggio 2001; essi hanno profondamente riformato il quadro normativo nazionale di promozione dell'efficienza e del risparmio energetico, introducen-