

TAV. 6.16 PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI
E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO
1 MAGGIO 2003 – 30 APRILE 2004

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI NUMERO	TOTALE CASI %
ENERGIA ELETTRICA		
Interruzioni	375	44,0
Allacciamenti	107	12,6
Fatturazione	103	12,1
Contratti	92	10,8
Tensione	48	5,6
Qualità commerciale e qualità fornitura	30	3,5
Contatori	25	2,9
Tariffe	21	2,6
Bollette	12	1,4
Altro	38	4,5
GAS		
Contratti	97	33,4
Fatturazione	72	24,8
Allacciamenti	48	16,5
Bollette	15	5,2
Qualità commerciale e qualità fornitura	11	3,8
Tariffe	8	2,8
Contatori	8	2,8
Altro	31	10,7

I dati riportati nelle tavole ribadiscono sostanzialmente il rapporto già emerso negli anni passati tra il numero di reclami, le richieste di informazioni e le segnalazioni riguardanti il settore della distribuzione e della vendita di energia elettrica (75 per cento) e quello relativo al servizio di distribuzione e vendita del gas (25 per cento). La netta prevalenza delle comunicazioni concernenti il settore elettrico trova giustificazione non solo nella maggiore diffusione, in termini di clientela finale, del servizio elettrico, ma altresì nella più accentuata incidenza e percettibilità degli eventuali disservizi che si possono verificare in questo ambito. Si registra, in particolare, un significativo incremento dei reclami relativi alle interruzioni del servizio (14 per cento rispetto all'anno passato). La

lettura di tale dato deve tuttavia necessariamente considerare i distacchi della fornitura programmati il 26 giugno 2003, il *blackout* verificatosi sull'intero territorio nazionale a eccezione della Sardegna il 28 settembre 2003, nonché il *blackout* registrato in estese zone del Nord Italia il 29 febbraio 2004.

Nell'ambito del servizio di distribuzione e vendita del gas sono in aumento i reclami relativi alle questioni contrattuali (5,4 per cento). La crescente attenzione alle problematiche contrattuali è condizionata dalla possibilità per tutti i clienti, in virtù della completa liberalizzazione del mercato, di stipulare nuovi contratti sul mercato libero. Un significativo indicatore di ciò è rappresentato dal numero crescente di segnalazioni e reclami relativi a operazioni di passaggio da un fornitore a un altro, per le quali si sono registrati, in alcuni casi, comportamenti ostativi da parte degli esercenti, attraverso, per esempio, il mancato riconoscimento della facoltà di recesso nei termini previsti dalla normativa di riferimento o dallo stesso contratto in essere. Alcune questioni sono poi sollevate dalla applicazione delle condizioni contrattuali stabilite dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 229, deputate a regolamentare la fornitura di quei clienti che non hanno ancora esercitato la capacità di stipulare contratti sul mercato libero.

Si conferma l'importanza dell'attività di valutazione dei reclami e delle segnalazioni alla luce delle indicazioni e delle problematiche che tali attività fanno emergere. Essa rappresenta una notevole e rilevante risorsa che consente un decisivo contatto con i meccanismi reali del mercato e che permette di acquisire significativi spunti per orientare e predisporre, secondo le modalità più rispondenti e consone alle esigenze e alle criticità evidenziate, interventi di regolazione e di vigilanza da parte dell'Autorità.

Informazione

La promozione e la garanzia di una corretta e diffusa informazione a favore dei consumatori e degli utenti dei servizi di pubblica utilità, nell'ambito dei settori dell'energia elettrica e del gas, costituisce una delle più caratterizzanti finalità istituzionali dell'Autorità. L'esigenza di informazione è, in generale, in tali ambiti avvalorata dal rapido e continuo evolversi dei processi di liberalizzazione e dai cambiamenti che necessariamente ne derivano, anche in termini di nuove possibilità che si offrono alla clientela. Si comprende dunque come la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, dei loro costi, delle opzioni di scelta che i mercati gradualmente presentano, integri da un lato un importante strumento, oltre che di tutela anche di controllo e confronto per i consumatori e gli utenti dei servizi e dall'altro un rilevante stimolo alla correttezza e trasparenza dei comportamenti per gli stessi esercenti coinvolti.

Tra le varie iniziative intraprese dall'Autorità a promozione della più ampia ed esaustiva informazione a favore della clientela finale riveste sicuro interesse la

pubblicazione sul proprio sito Internet di schede informative, mirate a fornire basilari indicazioni e spiegazioni in merito ad aspetti particolarmente rilevanti e ricorrenti del settore elettrico e di quello del gas.

Nello specifico, con riferimento al settore elettrico, le schede riguardano le condizioni contrattuali di fornitura, le tariffe, la regolazione della continuità del servizio, gli standard della qualità commerciale, le bollette e gli allacciamenti. Nell'ambito del gas, invece, sono illustrate le problematiche concernenti la liberalizzazione del mercato, le condizioni contrattuali di fornitura, le opzioni tariffarie, gli standard nazionali di qualità commerciale, la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio.

In quest'ultimo settore, peraltro, la significativa novità rappresentata dal completamento del processo di liberalizzazione del mercato e dalla conseguente possibilità per tutti i clienti di scegliere liberamente, a far data dall'1 gennaio 2003, il proprio fornitore, ha spinto gli Uffici alla predisposizione di alcune spiegazioni sintetiche, volte a dare risposta alle domande più frequenti. Si è ritenuto, in tale modo, di poter informare attraverso uno strumento agile e immediato in grado di spiegare, per esempio, cosa significhi in concreto la liberalizzazione del mercato del gas e soprattutto cosa comporti per i clienti finali, chi siano i fornitori del gas nel mercato libero, chi determini i prezzi della fornitura e degli allacciamenti, quali siano le modalità e i costi per cambiare venditore.

Sul fronte della tutela del consumatore, infine, una scheda comune illustra le modalità per presentare reclamo all'Autorità.

**Rapporti con le associazioni
dei consumatori.**

**Il protocollo di intesa
con il CNCU**

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione e scambio che l'Autorità intrattiene con le associazioni dei consumatori, nell'ottobre del 2001 è stato sottoscritto con il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) un protocollo di intesa volto a definire e sviluppare strumenti che consentano una corretta e diffusa informazione dei consumatori e degli utenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas, con particolare riferimento ai processi di liberalizzazione dei mercati. Ciò anche attraverso la valorizzazione delle esperienze e delle iniziative intraprese dalle associazioni dei consumatori rappresentate nel CNCU.

Uno degli obiettivi individuati nell'ambito di questo protocollo è stato quello di qualificare la competenza degli operatori del settore affinché fossero in grado di fornire un supporto efficace e una informazione il più possibile completa a tutti quei consumatori che si fossero rivolti agli sportelli o ai numeri verdi delle associazioni consumeristiche. L'elevato numero di soggetti interessati a questo progetto di formazione ha imposto di procedere per stadi, attraverso un sistema "a cascata". Il primo stadio è stato così finalizzato alla formazione di soggetti, operanti nel-

l'ambito delle associazioni, che potessero assicurare, a loro volta e in un successivo stadio, la trasmissione dei contenuti appresi a tutti gli operatori interessati, attraverso l'organizzazione di ulteriori moduli formativi da programmare a livello locale. La prima fase del progetto ha registrato, pertanto, la realizzazione di due corsi di formazione svoltisi a luglio e a settembre rispettivamente a Bologna e a Caserta, che ha visto il coinvolgimento dei delegati delle associazioni dei consumatori.

Nell'individuare gli argomenti di trattazione si è ritenuto opportuno procedere illustrando preliminarmente gli scenari normativi di riferimento e le complessive problematiche connesse con i processi di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, fino poi a soffermarsi sugli aspetti più specifici e più vicini alla clientela finale, relativi ai rapporti di utenza e ai contratti di somministrazione. Ciò anche alla luce dei numerosi interventi e delle rilevanti novità introdotte dall'Autorità con le proprie delibere e attraverso l'illustrazione delle medesime.

Al fine di fornire agli operatori partecipanti adeguati strumenti documentali per replicare gli interventi presentati è stata inoltre curata dagli Uffici dell'Autorità la predisposizione di opportuna documentazione (normativa, schede esplicative, elenco delle domande più frequenti, elenco delle fonti), resa disponibile anche in modalità informatica, attraverso il proprio sito Internet.

Il progetto testimonia e conferma l'attenzione che l'Autorità dedica, in misura sempre più importante, alle associazioni dei consumatori. Attenzione che si esplica assicurando il più ampio coinvolgimento delle associazioni nei processi di consultazione e di valutazione di proposte e di interventi in materia di diritti dei consumatori e degli utenti, nella promozione di iniziative di studio, ricerca e confronto sui problemi dei consumatori, nonché nei programmi di diffusione dell'informazione, nel più ampio ricorso e nella più completa acquisizione delle esperienze maturate dalle associazioni nei vari settori di specifica pertinenza.

Nel corso dei primi mesi del 2004, d'intesa con il CNCU, è stato posto allo studio l'avvio di un progetto di formazione continua a distanza che si avvalga delle tecniche di apprendimento mediante sistemi informatici (*e-learning*). La modalità formativa così individuata oltre a garantire rapidi aggiornamenti sulle novità introdotte consente altresì di potenziare, sui fronti della formazione e dell'informazione, l'interattività tra associazioni dei consumatori e Autorità.

**Codice di condotta
commerciale per la vendita
di gas naturale
ai clienti finali**

La completa liberalizzazione del mercato del gas ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche al fine di consentire scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali che il mercato presenta alla clientela stessa. È questa un'esigenza già avvertita in ambito comunitario, dove la Direttiva 2003/55/CE ha stabilito, tra l'altro, che gli Stati membri adottino misure affinché ai clienti finali sia garantito il diritto a un contratto con il for-

nitore che ne specifichi le condizioni essenziali; la Direttiva ha anche precisato che tali condizioni siano eque e comunicate prima della conclusione del contratto, che sia garantita la comunicazione preventiva di eventuali modifiche alle condizioni contrattuali ed economiche unitamente all'informazione riguardo il diritto di recesso, che sia garantita la trasmissione di informazioni trasparenti sui prezzi e sulle condizioni tipo relative all'accesso ai servizi del gas e che i consumatori siano protetti da metodi di vendita sleali e ingannevoli.

Uno degli strumenti individuati dall'Autorità per garantire tali obiettivi è il Codice di condotta commerciale per la vendita del gas, la cui adozione è disposta, nel nostro ordinamento giuridico, già dall'art. 18 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164. L'Autorità ha dato così avvio, nel luglio 2003, al processo per la consultazione delle proposte formulate in materia di Codice di condotta commerciale per la vendita del gas ai clienti finali. Con la predisposizione di tale strumento l'Autorità intende garantire che la promozione delle offerte commerciali relative al servizio di vendita del gas sia soggetta a regole di condotta omogenee e uniformi che assicurino la correttezza e la trasparenza delle offerte stesse. Come già evidenziato, tale obiettivo è reso prioritario dalla presenza, sul mercato liberalizzato del gas, di una gamma potenzialmente e tendenzialmente sempre più complessa e articolata di offerte rivolte alla clientela e dalla conseguente esigenza di assicurarle possibilità di valutazione e confronto tra le diverse offerte, nonché l'effettuazione della propria scelta nella forma più informata e consapevole possibile.

Il Codice di condotta commerciale per la vendita del gas che l'Autorità ha definito contiene, in coerenza con i principi della Direttiva comunitaria sopra richiamata, disposizioni tali da garantire misure idonee a tutelare i clienti finali e prevede, in particolare, le modalità e i contenuti delle informazioni che gli esercenti sono tenuti a fornire ai clienti, gli elementi essenziali del contratto, la procedura che gli esercenti devono seguire in caso di variazione delle clausole contrattuali prima della scadenza del contratto e gli indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di mancato inserimento da parte degli esercenti di talune clausole contrattuali specificamente indicate dalla medesima Autorità.

Con il Codice di condotta commerciale l'Autorità si è proposta altresì di stabilire regole generali di correttezza che i venditori saranno tenuti a osservare nei rapporti con i clienti finali, di definire criteri uniformi per l'indicazione dei prezzi anche al fine di facilitare la valutazione e il confronto delle diverse offerte, di prevedere che ciascun cliente possa ricevere una copia scritta del contratto.

L'introduzione delle nuove forme di tutela dei clienti finali sarà accompagnata dalla contestuale abrogazione del Codice di condotta commerciale per l'attività di distribuzione, introdotto dalla delibera 28 dicembre 2000, n. 237, che, nella fase di transizione verso la separazione societaria tra attività di vendita e di di-

stribuzione e la piena liberalizzazione dell'attività di vendita, aveva posto in capo alle imprese di distribuzione obblighi di informazione e assistenza ai clienti in occasione dell'offerta di opzioni tariffarie base e speciali per la distribuzione.

**Strumenti stragiudiziali
di risoluzione
delle controversie:
le conciliazioni**

La legge 14 novembre 1995, n. 481, ha attribuito all'Autorità, tra le varie competenze, anche quella di esperire procedure di conciliazione sulla base di un regolamento che deve essere emanato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, al fine di offrire uno strumento di natura extragiudiziale agile ed efficace. Le modalità stragiudiziali di risoluzione delle controversie possono fornire un contributo alla riduzione dei conflitti tra clienti ed esercenti i servizi di distribuzione e vendita di energia elettrica e gas. La conciliazione in particolare è uno strumento flessibile in quanto le parti si impegnano attivamente in un processo di avvicinamento per tentare di trovare un accordo con l'aiuto di un soggetto terzo o tramite un confronto diretto. Tale procedura può così consentire alle parti di instaurare un dialogo molto importante laddove la controversia si inserisce all'interno di un rapporto contrattuale che non necessariamente si esaurisce a seguito del conflitto.

Anche nelle more dell'emanazione da parte della Presidenza del Consiglio dei ministri del citato regolamento e cogliendo le indicazioni che arrivano dalla Commissione europea e dalle associazioni rappresentative dei consumatori, l'Autorità ha ritenuto pertanto utile attivarsi per promuovere e diffondere la conciliazione nei settori dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas.

Esperienze positive infatti si sono realizzate in altri servizi di pubblica utilità (poste, telecomunicazioni ecc.), con l'utilizzo di procedure conciliative differenti, ma ugualmente efficaci. Le associazioni dei consumatori in questi settori hanno promosso la conciliazione paritetica che prevede la risoluzione del conflitto attraverso un accordo diretto tra le parti in lite (o i loro rappresentanti), mentre le Camere di commercio, industria e artigianato, a cui la legge 29 dicembre 1993, n. 580, affida un ruolo primario in tema di conciliazioni, hanno offerto una procedura conciliativa che prevede la presenza di un soggetto terzo, imparziale ed estraneo agli interessi delle parti, che guida i soggetti interessati al contenzioso verso un accordo conciliativo soddisfacente. Entrambe queste procedure possono essere utilmente replicate nei settori regolati dall'Autorità.

Per lo sviluppo di iniziative in grado di offrire reali opportunità di risoluzione stragiudiziali delle controversie, un ruolo centrale è tuttavia affidato agli esercenti i servizi, la cui disponibilità a sedersi ai tavoli di conciliazione per risolvere le dispute con i propri clienti è condizione pregiudiziale al successo delle iniziative, come già avvenuto in altri settori. Al fine di sensibilizzare gli esercenti, informarli delle procedure disponibili e assicurare la disponibilità a formare i

conciliatori e il personale eventualmente addetto alla gestione delle procedure per gli aspetti più meramente tecnici, l'Autorità ha sollecitato tutti i soggetti interessati, anche attraverso specifici incontri, ad avviare esperienze di risoluzione alternativa delle controversie.

EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI E RISPARMIO ENERGETICO

Linee guida per i progetti di efficienza energetica e consultazione delle Regioni e delle Province autonome

Con l'approvazione della delibera 1 aprile 2003, n. 28, recante *Schema di Linee guida per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dei progetti di cui all'art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 24 aprile 2001 e per la determinazione dei criteri e delle modalità per il rilascio dei titoli di efficienza energetica di cui all'art. 10 dei medesimi decreti*, il testo dello *Schema di Linee guida* è stato trasmesso alle Regioni e alle Province autonome per acquisirne commenti e osservazioni in base a quanto previsto dall'art. 5, comma 5, dei decreti ministeriali 24 aprile 2001.

In data 16 luglio 2003 la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome ha trasmesso all'Autorità un documento di osservazioni sullo *Schema*. Tenendo conto delle valutazioni e delle proposte formulate dalle Regioni e dalle Province autonome, l'Autorità ha approvato, in data 18 settembre 2003, la delibera n. 103, recante *Linee guida per la preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti di cui all'art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 24 aprile 2001 e per la definizione dei criteri e delle modalità per il rilascio dei titoli di efficienza energetica*.

Contenuti delle Linee guida

I decreti ministeriali 24 aprile 2001 individuano nelle *Linee guida* il principale strumento operativo per orientare le scelte di tutti i soggetti coinvolti a diverso titolo nel meccanismo da essi previsto, in merito alla progettazione ed esecuzione degli interventi di risparmio energetico.

Nel definire le *Linee guida*, l'Autorità ha perseguito alcuni obiettivi principali:

- garantire semplicità e trasparenza dei criteri e delle procedure attuative, al fine di minimizzare gli adempimenti e facilitare la gestione del meccanismo da parte dei soggetti coinvolti;
- garantire certezza e affidabilità agli operatori, in modo da favorire lo svi-

luppo del mercato dei prodotti e dei servizi energetici;

- promuovere l'efficienza e l'innovazione tecnologica;
- tutelare gli interessi dei potenziali clienti partecipanti ai progetti di risparmio energetico;
- favorire lo sviluppo del mercato dei titoli di efficienza energetica, garantendo la massima semplicità e trasparenza e favorendo l'accesso al mercato del più ampio numero di soggetti possibile;
- tutelare lo sviluppo della concorrenza in tutti i settori interessati.

Di seguito vengono presentati i principali contenuti delle *Linee guida*, secondo l'articolazione seguente:

- preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti;
- verifica e certificazione dei risparmi di energia;
- titoli di efficienza energetica.

Preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti

Allo scopo di semplificare le procedure di quantificazione dei risparmi energetici conseguibili attraverso i progetti ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali, di contenere i costi associati alla misurazione e alla successiva verifica di questi risparmi e di assicurare al contempo rigore e affidabilità delle quantificazioni, l'Autorità ha definito tre metodi di valutazione dei risparmi: di valutazione standardizzata, di valutazione analitica e di valutazione a consuntivo.

I metodi di valutazione standardizzata consentono di definire a priori il risparmio ottenibile per ogni unità fisica di riferimento¹ installata o di cui è promossa l'installazione; i metodi di valutazione analitica permettono di quantificare il risparmio energetico conseguibile da un intervento sulla base di un algoritmo di valutazione predefinito e della misurazione diretta di alcuni parametri; i metodi di valutazione a consuntivo consentono di quantificare il risparmio attraverso la misura dei consumi di energia prima e dopo l'intervento in base a un programma di misura proposto dal soggetto titolare del progetto e preliminarmente approvato dall'Autorità o da soggetto da essa delegato (questo ultimo metodo deve essere applicato esclusivamente alle tipologie di intervento per le quali non sono disponibili metodi di valutazione standardizzata o analitica definiti dall'Autorità).

Tutti e tre i metodi di valutazione sono impostati in modo da valorizzare i soli risparmi che risultano addizionali rispetto a quelli che si sarebbero comunque

¹ Il prodotto, l'apparecchio, il componente di impianto o la grandezza fisica definita ai fini della valutazione del risparmio energetico.

verificati per effetto dell'evoluzione tecnologica e di mercato (inclusa quella indotta da obblighi di legge): nel caso dei metodi standardizzati e di quelli analitici questo avviene attraverso l'applicazione di un coefficiente correttivo il cui valore è fissato nelle schede tecniche di quantificazione dei risparmi relative a ogni intervento; nel caso dei metodi a consuntivo, la proposta di programma di misura dei risparmi dovrà indicare le modalità attraverso le quali si intende tenere conto del criterio di addizionalità.

I metodi di valutazione considerano inoltre l'impatto di fattori tecnici e comportamentali sul perdurare nel tempo dei risparmi: nel caso di metodi standardizzati questo avviene attraverso l'applicazione di un coefficiente di persistenza, il cui valore è fissato nelle schede tecniche di quantificazione dei risparmi relative a ogni intervento.

Per i progetti che comprendono la realizzazione di campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione dei clienti finali (che soddisfano i requisiti di ammissibilità) le *Linee guida* prevedono, come misura di sostegno a uno o a più interventi ricompresi nel progetto medesimo, abbiano diritto al riconoscimento di un risparmio addizionale pari al 5 per cento del risparmio totale netto riconosciuto all'intervento al quale la campagna si riferisce.

Al fine di evitare una eccessiva frammentazione degli interventi, di consentire lo sfruttamento di economie di scala e di scopo nella realizzazione dei progetti di risparmio e, dunque, di ottimizzare l'uso delle risorse disponibili, le *Linee guida* contemplano una dimensione minima di progetto², i cui valori assunti sono:

- per progetti standardizzati:
 - risparmio di energia primaria pari ad almeno 25 tep/anno;
 - per progetti analitici:
 - per soggetti obbligati (distributori che fornivano non meno di 100 000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2001): risparmio di energia primaria pari ad almeno 100 tep, ottenuto nel corso dei primi 12 mesi di funzionamento del sistema dopo la realizzazione degli interventi;
 - per soggetti non obbligati (distributori che fornivano meno di 100 000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2001): risparmio di energia primaria pari ad almeno 50 tep, ottenuto nel corso dei primi 12 mesi di funzionamento del sistema dopo la realizzazione degli interventi;
- 2 Progetto è una qualsiasi attività o insieme di attività che produce risparmi di energia primaria certi e quantificabili attraverso la realizzazione presso uno o più clienti partecipanti di uno o più interventi valutabili con il medesimo metodo di valutazione, ovvero attraverso la realizzazione presso un unico cliente partecipante di interventi valutabili con metodi di valutazione diversi.
- 3 Società di servizi energetici sono le società, comprese le imprese artigiane e le loro forme consorziali, che alla data di avvio del progetto hanno come oggetto sociale, anche non esclusivo, l'offerta di servizi integrati per la realizzazione e l'eventuale successiva gestione di interventi di risparmio energetico.

ti finali alla data del 31 dicembre 2001 o società di servizi energetici³): risparmio di energia primaria pari ad almeno 50 tep, ottenuto nel corso dei primi 12 mesi di funzionamento del sistema dopo la realizzazione degli interventi;

- per progetti a consuntivo:
 - per soggetti obbligati: risparmio di energia primaria pari ad almeno 200 tep, ottenuto nel corso dei primi 12 mesi di funzionamento del sistema, dopo la realizzazione degli interventi, e valutato sulla base del programma di misura preliminarmente approvato dal soggetto responsabile delle attività di verifica e di certificazione;
 - per soggetti non obbligati: risparmio di energia primaria pari ad almeno 100 tep, ottenuto nel corso dei primi 12 mesi di funzionamento del sistema, dopo la realizzazione degli interventi, e valutato sulla base del programma di misura preliminarmente approvato dal soggetto responsabile delle attività di verifica e di certificazione.

Il provvedimento prevede inoltre che i soggetti interessati a sviluppare progetti di risparmio energetico abbiano la facoltà di richiedere all'Autorità, o a un soggetto da essa delegato, una verifica preliminare di conformità di tali progetti rispetto a quanto in essi previsto. Questa facoltà si applica esclusivamente ai progetti per i quali l'Autorità non abbia predisposto e pubblicato schede tecniche di valutazione standardizzata o analitica.

Verifica e certificazione dei risparmi di energia

I risparmi di energia per i quali è possibile richiedere la verifica e la certificazione sono quelli conseguiti da progetti ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali e delle *Linee guida* e avviati a partire dall'1 gennaio 2002.

In merito alle modalità per la verifica e la certificazione dei risparmi energetici, le *Linee guida* definiscono precisi criteri che devono essere osservati dai soggetti titolari di progetto; in particolare sono disciplinati:

- la documentazione da trasmettere unitamente alle richieste di verifica e di certificazione dei risparmi;
- la documentazione da conservare per consentire eventuali controlli;
- la tempistica di presentazione delle richieste da parte dei soggetti titolari di progetto e i termini per le relative risposte da parte dell'Autorità o del soggetto delegato a svolgere l'attività di verifica e di certificazione.

Conformemente a quanto stabilito dai decreti ministeriali, le *Linee guida* prevedono che vengano effettuati controlli, anche a campione, sulla documentazione che i titolari di progetto sono tenuti a conservare; essa deve essere idonea a di-

mostrare che il progetto oggetto del controllo è stato realizzato in modo conforme a quanto previsto nelle *Linee guida* e a quanto dichiarato dal soggetto titolare del progetto nella documentazione trasmessa.

La documentazione minima da conservare è indicata per singola tipologia di progetto e per le campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione dei clienti finali; deve essere conservata per un numero di anni pari a quelli di vita utile delle tipologie di intervento incluse nel progetto medesimo.

Titoli di efficienza energetica

Uno degli aspetti più innovativi del meccanismo previsto dai decreti ministeriali consiste nella possibilità di commercializzazione dei titoli di efficienza energetica ottenuti a fronte dei risparmi energetici conseguiti, verificati e certificati. L'obiettivo che il legislatore ha inteso in tal modo raggiungere è quello di combinare il vantaggio del conseguimento di *target* quantitativi certi e prefissati per i risparmi energetici nazionali (tipico degli interventi di regolazione di tipo amministrativo) con quello dell'efficienza economica garantita dal ricorso a strumenti di mercato.

A tal fine, i decreti ministeriali prevedono l'utilizzo di titoli, rappresentativi delle unità di energia primaria risparmiate. Essi sono emessi, in seguito alla certificazione dei risparmi conseguiti dal singolo progetto, in numero tale da rappresentare l'entità dei risparmi certificati.

I titoli costituiscono l'unico certificato valido per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico imposti dai decreti ministeriali ai soggetti obbligati e sono negoziabili; possono cioè essere scambiati tra gli operatori attraverso contratti bilaterali, ovvero nel mercato dei titoli organizzato dal Gestore del mercato elettrico S.p.A. (GME) in base a regole di funzionamento definite d'intesa con l'Autorità.

Lo sviluppo di un mercato dei titoli permette di contenere i costi complessivamente sostenuti per il conseguimento degli obiettivi quantitativi fissati dai decreti, a livello sia nazionale sia di singolo distributore soggetto agli obblighi e, di conseguenza, consente di moderare l'impatto tariffario nel caso di recupero dei costi sostenuti dai distributori per la realizzazione dei progetti.

A ogni titolo di efficienza energetica è assegnata una dimensione (esso rappresenta cioè un ammontare di risparmio energetico certificato) pari a 1 tep.

Conseguentemente al fatto che i decreti ministeriali stabiliscono che i distributori di energia elettrica e di gas soggetti agli obblighi devono raggiungere almeno il 50 per cento dei propri obiettivi annuali attraverso la realizzazione di interventi di risparmio della forma di energia distribuita⁴, e al fine di consentire

4 Energia elettrica per i distributori di energia elettrica, gas per i distributori di gas.

la verifica del rispetto di questo vincolo da parte dei distributori soggetti agli obblighi, le *Linee guida* prevedono che i titoli di efficienza energetica emessi siano di tre tipologie, a seconda del tipo di intervento di risparmio energetico realizzato:

- titoli di tipo I, attestanti il conseguimento di risparmi (certificati) di energia primaria attraverso una riduzione dei consumi di energia elettrica;
- titoli di tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi (certificati) di energia primaria attraverso una riduzione dei consumi di gas naturale;
- titoli di tipo III, attestanti il conseguimento di risparmi (certificati) di energia primaria attraverso una riduzione dei consumi di altri combustibili fossili.

Ne consegue che i distributori di energia elettrica devono rispettare il proprio obiettivo specifico annuale attraverso la consegna all'Autorità di un numero di titoli di efficienza energetica di tipo I pari ad almeno la metà del proprio obbligo; mentre i distributori di gas attraverso la consegna di un numero di titoli di efficienza energetica di tipo II pari ad almeno la metà del proprio obbligo. I titoli detenuti potranno derivare da progetti realizzati direttamente dal distributore o dal distributore con il concorso di soggetti terzi, ovvero potranno essere acquistati dal distributore attraverso contratti bilaterali o sul mercato costituito dal GME.

Il provvedimento prevede che i titoli di efficienza energetica abbiano una vita utile pari a 5 anni solari a decorrere dall'anno solare nel quale i corrispondenti risparmi sono stati conseguiti (periodo di validità). La previsione che i titoli abbiano un periodo di validità superiore all'anno consente ai distributori soggetti agli obblighi di utilizzare quelli eventualmente detenuti in eccesso rispetto al proprio obiettivo specifico di un anno al fine del conseguimento degli obiettivi specifici nei 4 anni successivi (cosiddetta "bancabilità" dei titoli). Per limitare il rischio di comportamenti strategici e distorsivi della concorrenza, solo il 40 per cento dell'obiettivo specifico di ogni anno può essere soddisfatto attraverso titoli che hanno più di un anno di validità.

Hanno diritto alla emissione di titoli di efficienza energetica i distributori di energia elettrica e di gas, le società da questi controllate e le società di servizi energetici. Tale previsione è orientata a favorire l'accesso al mercato dei titoli di efficienza energetica al più ampio numero di soggetti possibile, al fine di consentire lo sfruttamento a pieno dei vantaggi di efficienza derivanti dall'utilizzo di meccanismi di mercato.

È stato infine previsto che le Regioni e le Province autonome che concedono un finanziamento per la realizzazione di interventi ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali e delle *Linee guida*, possano trattenere una quota dei titoli di efficienza energetica riconosciuti al soggetto titolare del progetto.

Altre attività

Con provvedimento 30 gennaio 2004, n. 5, recante *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 e disposizioni in materia di contributi di allacciamento e diritti fissi*, l'Autorità ha aggiornato l'esazione per l'anno 2004 degli importi per il riconoscimento di interventi finalizzati alla promozione dell'efficienza energetica nel settore elettrico, rispetto a quanto previsto con la delibera n. 152/02, per l'anno 2003.

Al fine di supportare lo svolgimento operativo sia delle attività che sono di diretta responsabilità dell'Autorità, sia di quelle che, pur sotto la responsabilità di altri soggetti, sono funzionali a una efficace gestione complessiva e a un valido monitoraggio dell'intero meccanismo, l'Autorità ha avviato la progettazione e la realizzazione di un sistema informativo dedicato. Esso è orientato a consentire la gestione di tutte le attività previste dai decreti ministeriali: dalla determinazione degli obiettivi specifici a carico dei distributori, alla verifica e certificazione dei risparmi, alla eventuale comminazione di sanzioni per inadempienza, al riconoscimento dei costi successivamente alla verifica di conseguimento degli obiettivi. Data la complessità del meccanismo e la molteplicità dei soggetti coinvolti, il sistema informativo viene progettato in modo da risultare sufficientemente aperto e flessibile per integrare future evoluzioni normative *Internet based* per consentirne la massima accessibilità, oltre che sicuro, data la delicatezza e la rilevanza anche economica delle informazioni gestite.

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di gestione sia delle richieste di parere preliminare di conformità di specifici interventi e progetti di risparmio energetico alle disposizioni dei decreti ministeriali, in collaborazione con i ministeri competenti, sia delle numerose richieste di chiarimenti formulate da diversi operatori (distributori, società di servizi energetici, società di consulenza) sull'applicazione dei decreti ministeriali e dei provvedimenti attuativi dell'Autorità.

PAGINA BIANCA

7. ATTIVITÀ DI INDAGINE, CONTROLLO E SANZIONE

Per il perseguitamento delle sue funzioni, nonché per migliorare le condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative all'erogazione dei servizi nei settori dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas controlla lo svolgimento degli stessi con poteri di ispezione, accesso, acquisizione di documentazione e di notizie utili. La legge istitutiva, infatti, investe l'Autorità di un ruolo primario di controllo nei settori di competenza: a tal fine vengono realizzate indagini conoscitive, controlli tecnici, ispezioni e verifiche.

INDAGINI CONOSCITIVE

Indagine congiunta con l'Antitrust

Con la delibera 20 febbraio 2003, n. 13, l'Autorità ha avviato un'istruttoria conoscitiva sullo stato della liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas, di concerto con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato. L'indagine muoveva dalla considerazione che il processo di liberalizzazione di entrambi i settori di competenza, come definito dai decreti legislativi 16 marzo 1999, n. 79 e 23 maggio 2000, n. 164, nonché dalle altre norme nazionali, sebbene non ancora concluso in alcuni elementi qualificanti, non aveva dato luogo a livelli di apertura tali da determinare guadagni di efficienza e riduzione degli oneri per i clienti finali. Lo scopo è quello di acquisire informazioni ed elementi utili a definire eventuali interventi per promuovere la concorrenza sia nel settore elettrico sia nel settore gas.

Nel corso del 2003 sono stati inviati questionari agli operatori dei due mercati ed è stata effettuata un'approfondita analisi delle risposte ricevute. Si sono inoltre tenute le audizioni dei principali operatori. L'indagine ha permesso di ottenere una rappresentazione precisa dei due settori. Per quanto riguarda in particolare il settore del gas, saranno pubblicati a breve i risultati dell'attività svolta con l'evidenziazione delle criticità e delle possibili linee di intervento.

Indagini nel settore elettrico

Nel settore elettrico tra l'aprile 2003 e l'aprile 2004 sono state avviate tre istruttorie formali volte a cogliere cause e sviluppi, nonché eventuali responsabilità, delle interruzioni del servizio elettrico verificatesi nel mese di giugno 2003 e nella notte tra il 27 e il 28 settembre 2003, e a individuare, quindi, possibili interventi da adottare, al fine di accrescere la sicurezza del sistema elettrico nazionale e tutelare gli interessi di utenti e consumatori.

**L'indagine sulle interruzioni
del servizio elettrico
del giugno 2003**

La prima indagine, riguardante le interruzioni di giugno, è stata avviata con delibera 1 luglio 2003, n. 72 e si è conclusa nel dicembre 2003, permettendo di attribuire l'origine delle interruzioni a cause strutturali quali l'insufficienza della capacità di generazione, la riduzione della capacità di interconnessione disponibile, l'elevato grado di dipendenza del sistema elettrico nazionale, alle quali deve essere aggiunta la congiunturale ed eccezionale ondata di caldo e di siccità che ha caratterizzato l'estate 2003.

In particolare sono tre le criticità evidenziate: l'indisponibilità di impianti di produzione che avrebbero dovuto essere attivati, la gestione della riserva di potenza a opera della società Gestore della rete di trasmissione nazionale S.p.A. (GRTN) con mancata prestazione di un adeguato servizio di riserva da parte dei produttori e il comportamento di Enel S.p.A. nella sua funzione di acquirente unico.

Specificatamente, per quanto che attiene alla mancata disponibilità di alcuni impianti in quanto soggetti ad arresti di lunga durata per interventi di riconversione e *repowering*, sono stati evidenziati impianti in capo a Enel Produzione S.p.A. (per un ammontare di 2 300 MW) fermi per periodi di tempo superiori a quelli previsti per l'effettuazione dei normali programmi di manutenzione o ripristino. Trattandosi di impianti ammessi alla reintegrazione dei costi non recuperabili (*stranded cost*), l'Autorità ha deciso l'avvio di una istruttoria formale (delibera n. 54 dell'1 aprile 2004), ritenendo che Enel Produzione abbia violato norme esistenti e, pertanto, sia sanzionabile.

L'Autorità, in considerazione dei cambiamenti nel frattempo intervenuti, in parte da essa stessa disposti, aveva invece già ritenuto di non dover più procedere all'emanazione degli ordini di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti dei consumatori, prevista in un primo momento nei confronti di Enel e del GRTN nella funzione di acquirente unico da esso svolta all'epoca. Infatti, la contrattualizzazione a opera del GRTN di impianti da destinare a riserva è stata sostituita dalla nuova regolazione sulla disponibilità degli impianti nei periodi di maggior domanda, e l'attivazione dell'Acquirente Unico ha trasferito allo stesso la funzione di acquirente per i clienti vincolati precedentemente svolta da Enel.

**L'indagine sul blackout
del 28 settembre 2003**

L'indagine riguardante l'interruzione totale del servizio verificatasi nella notte tra il 28 e il 29 settembre, è stata avviata con la delibera del 29 settembre 2003, n. 112.

Successivamente, in data 6 ottobre 2003, l'Autorità e la Commissione di regolazione dell'energia francese (CRE), insieme all'Ufficio federale dell'energia svizzero (UFE) hanno deciso di avviare – con l'ausilio del Nordel (l'Associazione dei gestori di rete dei paesi scandinavi) – un'indagine tecnica congiunta sul funzionamento del sistema elettrico interconnesso per una migliore comprensione de-