

## TUTELA DEI CONSUMATORI NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

## Valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori conferma il *trend* di crescita già evidenziato negli anni precedenti. Nel periodo compreso tra l'1 maggio 2004 e il 30 aprile 2005 sono infatti state inoltrate all'Autorità 1.267 comunicazioni, con un incremento di circa il 26 per cento rispetto all'anno precedente. Delle comunicazioni pervenute l'83 per cento sono reclami, l'8 per cento richieste di informazioni e il 9 per cento segnalazioni. La statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie, i reclami relativi ai *black out* verificatisi in particolari periodi dell'anno e interessanti una zona circoscritta, i reclami attinenti l'applicazione dell'IVA al 20 per cento per le forniture a uso riscaldamento e i reclami inviati più volte dallo stesso cliente. Numerose richieste di informazioni, infine, sono state avanzate ed evase telefonicamente. I dati relativi alle telefonate non sono tuttavia considerati ai fini statistici.

Un'analisi più particolareggiata evidenzia come il 61 per cento delle comunicazioni abbia riguardato il settore elettrico e nello specifico le problematiche attinenti le interruzioni della fornitura e la tensione (32 per cento), gli allacciamenti (15 per cento), la fatturazione (22 per cento), l'interpretazione e l'applicazione di clausole contrattuali nonché la qualità commerciale (17 per cento), la misurazione dei consumi (6 per cento), la trasparenza delle bollette (2 per cento). Nel settore del gas i reclami hanno rappresentato il 71 per cento dei casi, le richieste di informazioni il 12 per cento e le segnalazioni il 17 per cento. Nel dettaglio le problematiche oggetto di più frequente trattazione sono state quelle concernenti la contrattualistica e la qualità commerciale e della fornitura (30 per cento), la fatturazione (19 per cento), gli allacciamenti (19 per cento), la trasparenza delle bollette (2 per cento), il mercato e la concorrenza (14 per cento).

TAV. 5.11 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 2004 – APRILE 2005

|               | RECLAMI      | RICHIESTE<br>DI INFORMAZIONE | SEGNALAZIONI | TOTALE       |
|---------------|--------------|------------------------------|--------------|--------------|
| Elettricità   | 705          | 45                           | 30           | 780          |
| Gas           | 344          | 59                           | 84           | 487          |
| <b>Totale</b> | <b>1.049</b> | <b>104</b>                   | <b>114</b>   | <b>1.267</b> |

TAV. 5.12 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999 – APRILE 2005

|           |               | RECLAMI      | RICHIESTE<br>DI INFORMAZIONI | SEGNALAZIONI | TOTALE       |
|-----------|---------------|--------------|------------------------------|--------------|--------------|
| 1999-2000 | Elettricità   | 155          | 48                           | 14           | 217          |
|           | Gas           | 66           | 31                           | 9            | 106          |
|           | <b>Totale</b> | <b>221</b>   | <b>79</b>                    | <b>23</b>    | <b>323</b>   |
| 2000-2001 | Elettricità   | 270          | 85                           | 32           | 387          |
|           | Gas           | 105          | 39                           | 6            | 150          |
|           | <b>Totale</b> | <b>375</b>   | <b>124</b>                   | <b>38</b>    | <b>537</b>   |
| 2001-2002 | Elettricità   | 323          | 36                           | 30           | 389          |
|           | Gas           | 126          | 41                           | 15           | 182          |
|           | <b>Totale</b> | <b>449</b>   | <b>77</b>                    | <b>45</b>    | <b>571</b>   |
| 2002-2003 | Elettricità   | 422          | 36                           | 30           | 488          |
|           | Gas           | 174          | 43                           | 13           | 230          |
|           | <b>Totale</b> | <b>596</b>   | <b>79</b>                    | <b>43</b>    | <b>718</b>   |
| 2003-2004 | Elettricità   | 616          | 53                           | 44           | 713          |
|           | Gas           | 204          | 51                           | 38           | 293          |
|           | <b>Totale</b> | <b>820</b>   | <b>104</b>                   | <b>82</b>    | <b>1.006</b> |
| 2004-2005 | Elettricità   | 705          | 45                           | 30           | 780          |
|           | Gas           | 344          | 59                           | 84           | 487          |
|           | <b>Totale</b> | <b>1.049</b> | <b>104</b>                   | <b>114</b>   | <b>1.267</b> |

I dati riportati nelle tavole fanno emergere un elemento di novità rappresentato dal sostenuto incremento delle comunicazioni che hanno riguardato il settore del gas le quali, per quanto riguarda l'ultimo anno considerato, hanno raggiunto il 39 per cento del totale, con un aumento del dato medio degli ultimi 5 anni pari al 30 per cento.

La prevalenza delle comunicazioni concernenti il settore elettrico trova comunque giustificazione nella maggiore diffusione, in termini di clientela finale, del servizio elettrico, e nella più accentuata incidenza e percettibilità degli eventuali disservizi che si possono verificare in questo ambito. Si registra, in particolare, un incremento dei reclami relativi alle fatturazioni e della misurazione dei consumi. La lettura di tale dato deve tuttavia considerare la intensificazione della campagna di ammodernamento dei misuratori attuata sul territorio nazionale e la relativa sostituzione della lettura effettiva con la telelettura.

Nell'ambito del servizio di distribuzione e vendita del gas sono sempre numerosi i reclami relativi alle questioni contrattuali e alla qualità commerciale (30 per cento). La crescente attenzione alle problematiche contrattuali è condizionata dalla possibilità per tutti i clienti, in virtù della completa liberalizzazione del

TAV. 5.13 **PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI ALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 2004 – APRILE 2005**

| ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO              | TOTALE CASI<br>NUMERO | TOTALE CASI<br>% |
|---|-----------------------|------------------|
| <b>ENERGIA ELETTRICA</b>                  |                       |                  |
| Interruzione – tensione                   | 247                   | 32,0             |
| Allacciamenti                             | 118                   | 15,0             |
| Fatturazione                              | 170                   | 22,0             |
| Contratti e Qualità commerciale/fornitura | 130                   | 17,0             |
| Misura                                    | 47                    | 6,0              |
| Tariffe                                   | 16                    | 2,0              |
| Bollette                                  | 17                    | 2,0              |
| Altro                                     | 35                    | 4,0              |
| <b>GAS</b>                                |                       |                  |
| Contratti e Qualità commerciale/fornitura | 147                   | 30,0             |
| Fatturazione                              | 90                    | 19,0             |
| Allacciamenti                             | 90                    | 19,0             |
| Bollette                                  | 13                    | 2,0              |
| Tariffe                                   | 18                    | 4,0              |
| Misura                                    | 19                    | 4,0              |
| Mercato e concorrenza                     | 69                    | 14,0             |
| Altro                                     | 41                    | 8,0              |

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 dal contratto in essere stesso. Sono altresì presenti segnalazioni relative alla applicazione delle condizioni contrattuali fissate dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 229, con particolare riferimento agli obblighi di lettura e fatturazione, e alle problematiche connesse con la richiesta di depositi cauzionali. Per tali aspetti al di là della soluzione data a casi individuali, l'Autorità è ricorsa anche ad attività ispettive e di controllo. Si conferma pertanto l'importanza dell'attività di valutazione dei reclami e delle segnalazioni anche alla luce delle indicazioni e delle problematiche che tali at-

tività 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.

#### Procedimenti individuali

Proprio sulla scorta dei reclami e delle segnalazioni ricevute, l'Autorità, nel corso dell'anno 2004, ha attuato due significativi interventi di tutela nell'ambito sia del settore elettrico (diffida a Enel Distribuzione per inadempienza a quanto previsto dall'art. 6, comma 6.2, della delibera 28 dicembre 1999, n. 200, per cui si rimanda al paragrafo "Indagini e istruttorie nel settore dell'energia elettrica") sia del settore gas (ispezione su Italgas S.p.A. e Italgas Più S.p.A. per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo "Settore del gas" nel Capitolo 6).

### Tutela dei consumatori e liberalizzazione del mercato

#### Mercato del gas

La completa liberalizzazione del mercato del gas ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche per consentire alla stessa scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali che vengono proposte sul mercato.

L'Autorità ha individuato come valido strumento per garantire tali obiettivi il Codice di condotta commerciale.

Con delibera 22 luglio 2004, n. 126, l'Autorità ha pertanto approvato un Codice di condotta commerciale a cui devono attenersi tutti i venditori del mercato liberalizzato del gas nel presentare offerte commerciali ai consumatori di piccole dimensioni. Si tratta di famiglie, condomini e operatori con consumi annui fino a 200.000 m<sup>3</sup>, che hanno ridotte capacità negoziali nei confronti delle imprese e quindi maggiore necessità di tutela.

Il Codice impone precisi obblighi per la trasparenza delle informazioni, per le modalità di presentazione delle offerte, per la confrontabilità dei prezzi, per la scomposizione delle diverse voci che determinano il costo finale per il cliente, per la semplicità del linguaggio utilizzato nei contratti. A ulteriore tutela dei clienti, i venditori devono anche consegnare una nota informativa che riassume i principali diritti dei clienti medesimi e consenta loro di verificare che il contratto offerto sia conforme a quanto previsto dall'Autorità.

Dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas sono liberi di scegliere il loro fornitore, ma solo di recente si sta assistendo all'avvio di strategie commerciali concorrenziali. In questa fase di avvio, il Codice definisce tutte le condizioni affinché i clienti finali possano avvantaggiarsi del mercato e scegliere

tra diverse offerte in modo consapevole e informato. Il Codice, definendo regole di comportamento uniformi su tutto il territorio nazionale, garantisce inoltre che la competizione tra venditori si svolga a parità di condizioni e costituisce, anche sotto questo aspetto, un elemento di stimolo alla concorrenza.

Le regole generali di correttezza che i venditori devono osservare nella promozione delle offerte contrattuali (regole per la vendita porta a porta o per la comunicazione delle offerte) individuano le informazioni che devono obbligatoriamente essere fornite al cliente prima della sottoscrizione del contratto e le principali clausole che devono essere contenute nel contratto stesso (gli elementi essenziali del contratto, la procedura che gli esercenti sono tenuti a seguire in caso di variazione delle clausole contrattuali prima della scadenza del contratto, gli indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di violazione da parte degli esercenti di talune clausole contrattuali specificamente indicate dall'Autorità ecc.). Al cliente vengono quindi assicurate la piena informazione e la possibilità di confrontare i prezzi delle diverse offerte ricevute.

L'introduzione delle nuove forme di tutela dei clienti finali è 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 distribuzione 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.

Il termine di entrata in vigore delle disposizioni del Codice di condotta commerciale è stato originariamente fissato al 1° novembre 2004 ed esplicitamente, con riferimento ai contratti stipulati a decorrere dal 1° gennaio 2003 privi dei requisiti stabiliti dal Codice in argomento, in capo agli esercenti è stato posto l'obbligo di trasmettere ai propri clienti, sempre entro il 1° novembre 2004, un documento informativo nel quale venivano descritte le clausole contrattuali obbligatorie non apertamente riportate nel contratto. Dal ricevimento di detto documento informativo, i clienti interessati potevano esercitare il diritto di recesso senza oneri entro 30 (trenta) giorni.

Alcuni esercenti il servizio di vendita hanno richiesto chiarimenti sul testo del Codice di condotta commerciale e segnalato l'opportunità di consentire che l'invio del documento informativo ai clienti potesse avvenire anche in allegato ai documenti di fatturazione.

A fronte di tali segnalazioni l'Autorità, con delibera 4 novembre 2004, n. 191, ha prorogato al 1° dicembre 2004 la data di entrata in vigore del Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale e fissato al 31 gennaio 2005 il termine massimo entro cui gli esercenti il servizio di vendita, con riferimento ai contratti stipulati a decorrere dal 1° gennaio 2003 e non rispettosi delle dispo-

sizioni del Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale medesimo, potevano trasmettere ai propri clienti un documento informativo nel quale venivano descritte le clausole contrattuali obbligatorie non esplicitamente riportate nel contratto.

Nel corso del 2004 l'Autorità ha progressivamente affiancato all'attività di regolazione, volta a costituire e garantire eque condizioni contrattuali e consapevole libertà di scelta al cliente finale, l'attività di controllo sull'attuazione delle regole fissate nei periodi precedenti con l'obiettivo di richiamare gli esercenti al rispetto degli obblighi e di individuare eventuali limiti della normativa, al fine di intervenire con modifiche migliorative e maggiormente efficaci. Con delibera 16 marzo 2004, n. 36, è stata programmata l'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti anche di dieci soggetti esercenti la vendita del gas (si veda il paragrafo "Ispezioni sui servizi di distribuzione e vendita di gas" nel Capitolo 6).

**Mercato elettrico**  
**(delibera n. 241/04)**

Gli standard specifici di qualità sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione richiesta dal cliente. Essi sono standard individuali: ogni singola prestazione soggetta a standard specifico di qualità deve essere completata entro il tempo massimo indicato. Ciascun cliente che ha richiesto la prestazione può quindi controllare il rispetto dello standard specifico di qualità.

Tra gli standard specifici rientra il tempo di riattivazione del cliente moroso, dopo la sospensione del servizio. L'art. 53 del Testo integrato della qualità definisce l'indicatore relativo al tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, mentre l'art. 64 del medesimo Testo integrato fissa per tale indicatore uno standard specifico di qualità pari a un giorno feriale, prevedendo altresì all'art. 67 indennizzi automatici ai clienti nel caso di mancato rispetto da parte dell'esercente del suddetto standard specifico.

Sul punto, a partire dal 2004, Enel Distribuzione ha avviato in via sperimentale una nuova procedura di distacco e riallaccio per morosità riservata ai clienti dotati di un misuratore elettronico e già in regime di telegestione. Tale procedura prevede, a fronte di una situazione di morosità, invece della sospensione della fornitura, la temporanea riduzione dell'80 per cento della potenza contrattuale disponibile e successivamente, in caso del perdurare dello stato di morosità, il completo distacco della fornitura accompagnato da risoluzione contrattuale. Tale procedura comporta peraltro in fase di avviamento sperimentale alcune difficoltà tecniche, che sono state rappresentate all'Autorità, e che rendono non sempre possibile il rispetto dell'indicatore precedentemente fissato. In considerazione di tali difficoltà tecniche, ma tenendo altresì conto del più ridotto disagio che la riduzione dell'80 per cento della potenza comporta rispetto alla completa sospensione della fornitura, con delibera del 27 dicembre 2004, n. 241,

L'Autorità ha stabilito che, limitatamente ai soli clienti di Enel Distribuzione dotati di misuratore elettronico già in regime di telegestione, ai quali l'esercente applichi una procedura di morosità che preveda la riduzione della potenza disponibile in luogo della disattivazione, lo standard specifico relativo al tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità sia portato, transitoriamente e per un periodo di 6 mesi a partire dal 1° gennaio 2005, a 2° giorni feriali; ciò in deroga a quanto previsto dall'art. 64 del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007, Allegato A alla delibera n. 4/04.

#### 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, rappresenti 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 il costante aggiornamento sul proprio sito Internet di schede informative, mirate a fornire basilari indicazioni e spiegazioni in merito ad aspetti particolarmente rilevanti e ricorrenti dei settori elettrico e 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.

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

Per quanto poi riguarda la trasparenza dell'informazione nell'ambito del processo di liberalizzazione del mercato del gas l'Autorità ha ritenuto opportuno fornire ai clienti finali e anche agli esercenti una serie di informazioni in merito

ai comportamenti da adottare con riferimento al Codice di condotta commerciale per la vendita del gas naturale ai clienti finali. Tali informazioni, presentate nella forma di risposta alle domande frequenti, sono state pubblicate sul sito Internet dell'Autorità e sono costantemente aggiornate.

## Rapporto con le associazioni dei consumatori

Nell'ambito del Protocollo d'intesa fra l'Autorità e le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentate nel CNCU sottoscritto nel 2001, al fine di definire e sviluppare strumenti che consentano una corretta e diffusa informazione dei consumatori sui principali aspetti del rapporto d'utenza nei settori dell'energia elettrica e del gas, nell'anno 2004 si è data continuità a un ampio progetto di formazione orientato agli operatori delle associazioni dei consumatori avviato nel 2003. Ai due seminari per formatori svolti nel 2003 e gestiti direttamente dall'Autorità, ha fatto quindi seguito nel 2004 la decisione, condivisa nell'ambito del gruppo di lavoro congiunto che coordina le attività del Protocollo d'intesa, di creare opportunità formative specificamente rivolte agli operatori di sportello delle stesse associazioni dei consumatori. Tenendo conto della numerosità dei soggetti potenzialmente coinvolti, della complessità delle argomentazioni e della necessità di creare canali di rapido aggiornamento delle informazioni si è deciso di realizzare corsi di formazione e aggiornamento a distanza basati sulla metodologia dell'*e-learning* e di svolgere seminari di formazione in aula di tipo residenziale.

I due corsi di formazione a distanza (uno dedicato al settore elettrico e l'altro dedicato a quello del gas), direttamente accessibili tramite Internet, sono articolati in sette moduli formativi. 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. Contenuti e loro aggiornamento sono direttamente gestiti dall'Autorità come tutte le funzioni di supporto correlate. 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.

Con lo strumento approntato si rende infatti possibile una qualificazione costante delle competenze degli operatori delle associazioni al fine di fornire un supporto efficace e una informazione il più possibile completa a tutti quei consumatori che si rivolgono agli sportelli o ai numeri verdi delle associazioni stesse. Nel primo anno di attività è prevista la formazione di circa 500 operatori.



Con le risorse economiche a disposizione è stato anche possibile finanziare cinque seminari di tipo residenziale, sempre attinenti i settori elettrico e gas, che sono stati autonomamente svolti dalle associazioni. La selezione dei seminari è avvenuta sulla base di criteri preventivamente individuati dall'Autorità e resi noti a tutte le associazioni.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre svolti numerosi incontri tecnici tra cui alcuni specificamente dedicati alla borsa elettrica, alle opzioni tariffarie ulteriori di tipo biorario e al tema delle modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie con particolare riferimento alle conciliazioni.

## EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI

### Nuovi decreti ministeriali sulla promozione del risparmio energetico e adeguamento delle *Linee guida*

Nel corso del 2003 è stato avviato dai ministeri competenti<sup>1</sup> un processo di revisione dei decreti ministeriali 24 aprile 2001 che si è concluso con la pubblicazione dei nuovi decreti ministeriali 20 luglio 2004 recanti *Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi per l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali di energia, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi nazionali per il risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili, di cui all'art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164.*

I nuovi decreti abrogano e sostituiscono i precedenti. Le principali novità previste dai decreti 20 luglio 2004 rispetto ai decreti 24 aprile 2001 sono così sintetizzabili:

- la data di avvio del meccanismo è posticipata al gennaio 2005, con previsione della possibilità di valorizzazione dei risparmi energetici conseguiti da interventi realizzati nel periodo 1 gennaio 2001 – 31 dicembre 2004, previo parere conforme dell'Autorità;
- gli obiettivi nazionali di risparmio energetico da ottenersi nel primo quinquennio di applicazione (2005–2009) sono rimodulati, a parità di valore cumulato annuale nell'ultimo anno di applicazione (2009); viene corretta, al

---

<sup>1</sup> Ministero delle attività produttive e Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio.

fine di renderla applicabile, la regola per la ripartizione degli obiettivi nazionali ai distributori soggetti agli obblighi;

- la vita utile convenzionale degli interventi per la riduzione della domanda elettrica per il condizionamento è estesa a 8 anni e viene prevista la possibilità di future modifiche della vita utile convenzionale anche per interventi;
- viene stabilito che le richieste di verifica preliminare di conformità di specifici progetti ai decreti ministeriali e alle *Linee guida* possono essere presentate limitatamente ai progetti da valutarsi a consuntivo, rispettivamente al Ministero delle attività produttive e al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, e all'Autorità;
- le campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione degli utenti finali sono previste solo come misure di sostegno ad altre tipologie di interventi e misure; le campagne "a se stanti" finanziate attraverso fondi dedicati;
- viene previsto un programma di promozione delle misure preparatorie e di accompagnamento ai progetti di risparmio energetico realizzati nell'ambito dei decreti, amministrato dal Ministero delle attività produttive e dal Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, rivolto alla realizzazione di campagne di formazione, informazione, promozione e sensibilizzazione degli utenti finali da parte di distributori e allo sviluppo di diagnosi energetiche e progettazione esecutiva di interventi su utenze pubbliche;
- viene previsto che l'Autorità possa individuare uno o più soggetti ai quali affidare lo svolgimento delle attività di valutazione e certificazione dei risparmi e controllo a campione in base a specifici atti di indirizzo definiti dalla stessa Autorità;
- viene stabilito che i Titoli di efficienza energetica sono emessi dalla società Gestore del mercato elettrico S.p.A. (GME), a seguito di esplicita richiesta formulata dall'Autorità a valle della certificazione dei risparmi energetici da parte dell'Autorità stessa; la possibilità di beneficiare dell'emissione di Titoli di efficienza energetica viene estesa anche alle società controllate dai distributori di energia elettrica o gas naturale;
- la possibilità di erogazione di un contributo tariffario per la copertura dei costi sostenuti dai distributori per la realizzazione di progetti è limitata ai progetti che conseguono risparmi di energia elettrica e di gas naturale;
- il meccanismo sanzionatorio è modificato introducendo, in determinate circostanze, la possibilità di compensazione senza sanzione nel biennio successivo rispetto all'anno cui si riferisce la verifica dell'obiettivo;
- viene specificato il ruolo delle Regioni e delle Province autonome in materia di determinazione di obiettivi di risparmio energetico e relative modalità di raggiungimento.

I nuovi decreti ministeriali fanno salvi i procedimenti avviati dall'Autorità, quelli in corso e quelli emanati in attuazione dei decreti precedenti (decreti ministeriali 24 aprile 2001), a eccezione di eventuali disposizioni più favorevoli da questi eventualmente previste, limitatamente a procedimenti pendenti.

#### Adeguamento delle *Linee guida*

Con delibera 11 novembre 2004, n. 200, l'Autorità ha provveduto ad adeguare al disposto dei nuovi decreti ministeriali il testo delle *Linee guida* per la preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti di cui all'art. 5, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e per la definizione dei criteri e delle modalità per il rilascio dei Titoli di efficienza energetica.

Gli adeguamenti apportati al testo delle *Linee guida* non hanno comportato modifiche discrezionali alle scelte effettuate dall'Autorità con la delibera 18 settembre 2003, n. 103, bensì variazioni e integrazioni tecniche necessarie per recepire quanto stabilito dai decreti 20 luglio 2004 e dal disposto dell'art. 1, comma 34, della legge 23 agosto 2004, n. 239.

FIG. 5.13 RISPARMI ANNUI ADDIZIONALI E CUMULATIVI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DEL SETTORE ELETTRICO

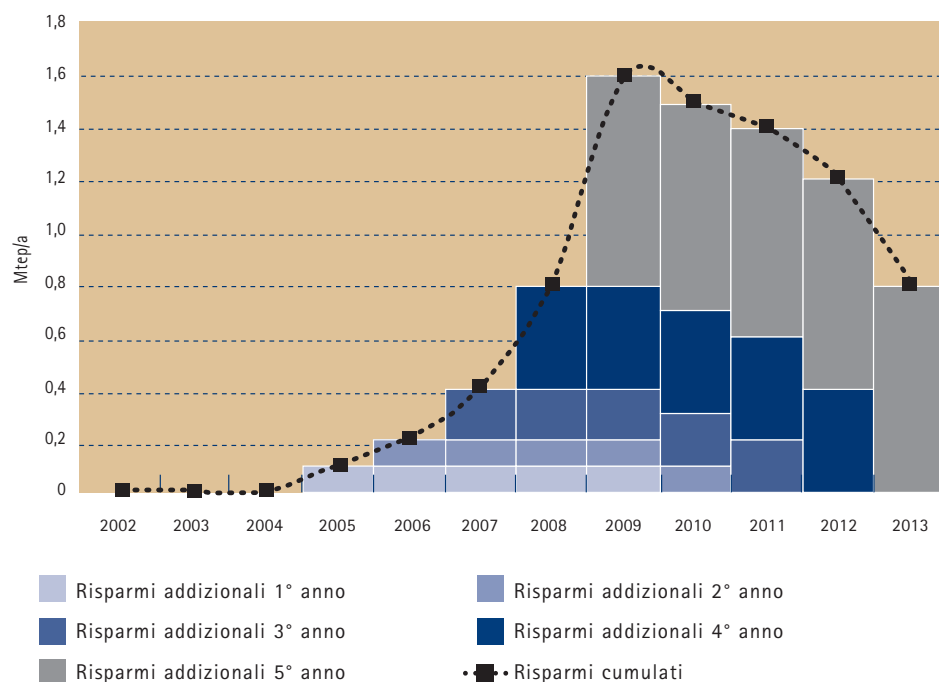
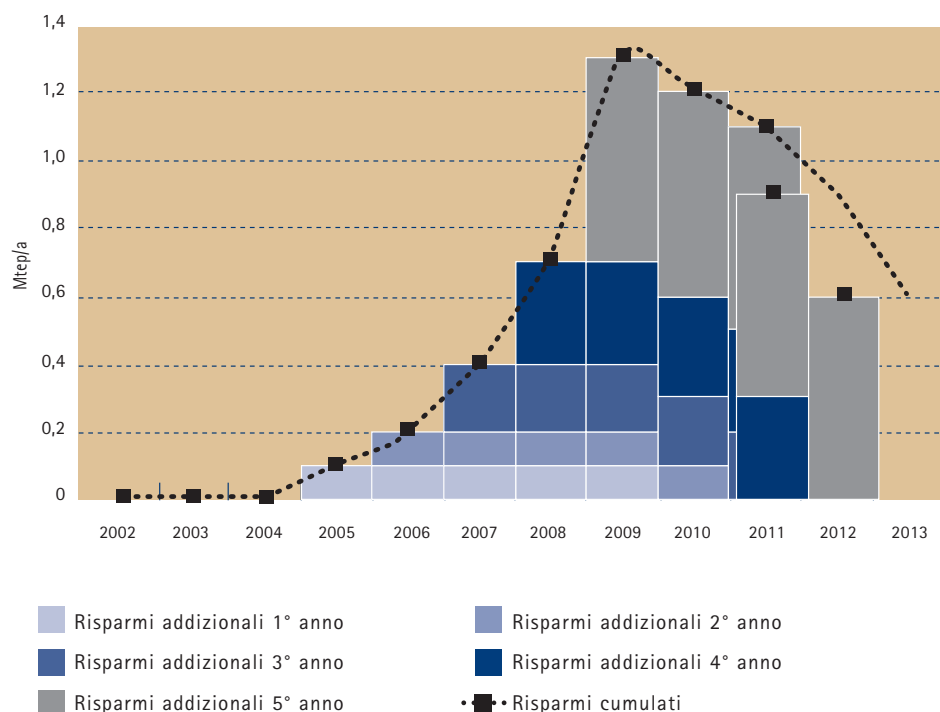


FIG. 5.14 RISPARMI ADDIZIONALI E CUMULATIVI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DEL SETTORE GAS



### Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 stabiliscono gli obiettivi nazionali di risparmio di energia primaria che devono essere conseguiti annualmente nel quinquennio 2005-2009. I decreti dispongono che tali obiettivi vengano ripartiti tra i distributori di energia elettrica e di gas naturale che servivano non meno di 100.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2001, sulla base del rapporto tra la quantità di energia elettrica/gas naturale da essi distribuita e la quantità distribuita complessivamente sul territorio nazionale, entrambe riferite all'anno precedente l'ultimo trascorso.

Ai fini della determinazione degli obiettivi specifici di risparmio energetico posti in capo ai singoli distributori di energia elettrica e di gas naturale, l'Autorità ha approvato la delibera 22 settembre 2004, n. 167 e la delibera 13 dicembre 2004, n. 213.

Con il primo provvedimento l'Autorità ha avviato la raccolta dei dati necessari per la ripartizione degli obiettivi nazionali tra i distributori soggetti agli obblighi:

- richiedendo ai distributori che servivano non meno di 100.000 clienti finali

alla data del 31 dicembre 2001<sup>2</sup> di trasmettere, su base annuale, un'auto-certificazione delle quantità di energia elettrica e di gas naturale da essi distribuite nell'anno precedente;

- richiedendo al GRTN e alle imprese di trasporto del gas naturale che hanno impianti di distribuzione interconnessi con le proprie reti di trasmettere, sempre su base annuale, le informazioni rilevanti ai fini della determinazione delle quantità di energia elettrica e di gas naturale complessivamente distribuite sul territorio nazionale.

Con la delibera n. 213/04, utilizzando i dati raccolti per effetto del precedente provvedimento, sono stati determinati gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria a carico dei singoli distributori di energia elettrica e di gas naturale per l'anno 2005. L'obiettivo complessivo di risparmio per l'anno 2005 risulta pari a circa 156.000 tep, di cui circa 98.000 tep (pari al 63 per cento) a carico dei distributori nel settore elettrico e le restanti 58.000 tep (pari al 37 per cento) a carico dei distributori nel settore gas naturale.

### **Regolazione economica: contributo tariffario per la realizzazione di progetti di risparmio energetico, sanzioni e regole del mercato dei Titoli di efficienza energetica**

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 prevedono che i costi sostenuti dai distributori di energia elettrica e da quelli di gas naturale per la realizzazione dei progetti di risparmio energetico ammissibili ai sensi dei medesimi decreti possano trovare copertura, qualora comportino una riduzione dei consumi di energia elettrica e di gas naturale e limitatamente alla parte non coperta da altre risorse, rispettivamente sulle componenti delle tariffe per il trasporto e la distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, secondo criteri stabiliti dall'Autorità.

Con la delibera 16 dicembre 2004, n. 219, l'Autorità ha definito le modalità di attuazione di tali disposizioni nel quinquennio 2005-2009.

Sono ammessi al contributo i costi sostenuti dai distributori soggetti agli obblighi di risparmio energetico definiti dai decreti ministeriali, limitatamente sia ai costi connessi con il conseguimento di tali obiettivi sia – come previsto dai nuovi decreti ministeriali – alla quota di obiettivo conseguita attraverso riduzioni dei consumi di energia elettrica e di gas naturale.

L'erogazione del contributo avviene a fronte della consegna all'Autorità dei Titoli di efficienza energetica (di tipo I e II) effettuata dai distributori ai fini della

---

<sup>2</sup> Precedentemente individuati con la delibera 27 dicembre 2002, n. 233.

verifica del conseguimento del proprio obiettivi specifico. Il contributo tariffario viene erogato indipendentemente dal fatto che il Titolo consegnato sia stato conseguito attraverso la realizzazione di progetti o sia stato acquistato sul mercato organizzato dal GME o attraverso contratti bilaterali.

Il valore del contributo è stato inizialmente fissato pari a 100,00 €/tep (tonnellata equivalente di petrolio) risparmiati. Tale valore potrà essere aggiornato dall'Autorità anche sulla base delle informazioni disponibili relativamente al prezzo medio dei Titoli di efficienza energetica che verranno scambiati sul mercato organizzato dal GME.

L'importo iniziale del contributo è stato determinato considerando la necessità di contenere l'impatto dell'attuazione dei decreti ministeriali sulle tariffe elettriche e del gas naturale e in modo tale da garantire che l'aggravio complessivo sulla bolletta energetica dei consumatori sia sempre inferiore al beneficio economico complessivo derivante dall'attuazione dei decreti ministeriali 20 luglio 2004.

Il valore del contributo, determinato anche sulla base delle informazioni derivanti dai confronti internazionali, tiene conto del fatto che nel periodo iniziale di funzionamento del meccanismo definito dai decreti ministeriali verranno effettuati gli interventi di risparmio energetico a minor costo e che, progressivamente, dovranno esserne realizzati altri con costi via via crescenti.

Il provvedimento pone gli oneri connessi con l'erogazione del contributo tariffario a carico del Conto oneri derivanti da misure e interventi per la promozione dell'efficienza energetica e del Fondo per misure e interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale istituito con delibera n. 170/04. Quest'ultimo provvedimento ha anche individuato gli importi che i distributori di gas naturale devono versare in tale Fondo per l'anno termico 2004-2005. Gli importi da prelevare dalle tariffe di distribuzione dell'energia elettrica nell'anno 2005 sono stati invece determinati con la delibera 29 luglio 2004, n. 135.

#### **Sanzioni per inadempienza agli obblighi**

I decreti ministeriali 20 luglio 2004 prevedono che, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi specifici in capo ai singoli distributori obbligati, l'Autorità applica, ai sensi della legge n. 481/95, sanzioni proporzionali e comunque superiori all'entità degli investimenti necessari a compensare le inadempienze.

Ritenendo opportuno chiarire le modalità con le quali verrà data attuazione a tale disposizione, l'Autorità ha provveduto a emanare la Comunicazione 29 dicembre 2004.

Essa chiarisce che le indicazioni contenute nei decreti ministeriali 20 luglio 2004 vanno ricondotte entro il quadro normativo tracciato da un lato dalla legge istitutiva dell'Autorità, che intesta all'Autorità la potestà sanzionatoria nel

caso di violazione di propri provvedimenti e, dall'altro, dalla disciplina generale sulle sanzioni amministrative pecuniarie di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, che definisce i criteri per la quantificazione delle misure sanzionatorie.

In tale contesto, la Comunicazione chiarisce che la sanzione per inadempienza agli obiettivi di risparmio energetico fissati dai decreti ministeriali sarà rapportata al numero di tonnellate equivalenti di petrolio non risparmiate rispetto all'obiettivo specifico del distributore e che il valore della sanzione unitaria da applicare per ogni tonnellata equivalente di petrolio non risparmiata sarà determinato sulla base dei dati di mercato disponibili relativamente ai costi incrementali connessi con l'acquisto di prodotti e servizi di efficienza energetica, inclusi i segnali di prezzo forniti dal mercato dei Titoli di efficienza energetica organizzato dal GME.

**Attività per la definizione delle regole di funzionamento del mercato dei Titoli di efficienza energetica**

Un elemento caratterizzante lo schema di incentivazione del risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili istituito con i decreti ministeriali 20 luglio 2004 è costituito dal mercato dei Titoli di efficienza energetica. Il loro rilascio viene effettuato dal GME dietro apposita richiesta dell'Autorità, successivamente alla verifica da parte di quest'ultima che i risparmi energetici siano stati conseguiti tramite progetti realizzati conformemente a quanto previsto dai decreti ministeriali 20 luglio 2004 e dalle *Linee guida* emanate dall'Autorità.

Le caratteristiche dei Titoli di efficienza energetica (per esempio, tipologia, valore unitario, durata temporale) sono state stabilite dall'Autorità nell'ambito delle *Linee guida* (Allegato A alla delibera 12 novembre 2003, n. 130). In base ai decreti ministeriali i Titoli sono commercializzabili. La compravendita dei Titoli potrà avvenire nella sede di un mercato appositamente organizzato dal GME, o al di fuori di essa (attraverso contratti bilaterali).

Nel corso dell'anno l'Autorità ha avviato il confronto con il GME sulla definizione delle regole di funzionamento del mercato organizzato (per esempio, modalità e criteri di ammissione a operare nel mercato, organizzazione e gestione delle contrattazioni, meccanismi di garanzia del buon fine delle contrattazioni) e sulle modalità di esecuzione, da parte del GME, delle altre attività necessarie per il funzionamento di tale mercato (per esempio, tenuta del registro dei Titoli di efficienza energetica, gestione dei conti proprietà intestati ai singoli soggetti anche al fine di consentire la verifica annuale del conseguimento degli obiettivi in capo ai singoli soggetti obbligati, verifiche necessarie per l'erogazione del contributo tariffario).

## Predisposizione di schede tecniche di quantificazione dei risparmi di energia primaria

Nel corso dell'anno l'Autorità ha proseguito il lavoro di sviluppo di metodologie semplificate per la quantificazione dei risparmi energetici conseguibili tramite interventi ammissibili ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, con la pubblicazione di apposite schede tecniche.

La disponibilità di un numero sufficientemente ampio di tali metodologie costituisce, congiuntamente alla disponibilità del sistema informativo dedicato accessibile via *web* (si veda paragrafo seguente), una condizione importante ai fini dell'efficace ed efficiente operatività del meccanismo introdotto dal legislatore. Le schede tecniche contengono criteri di valutazione specifici da intendersi come complementari a quelli di carattere generale definiti nell'ambito delle *Linee guida*. In precedenza, in attuazione dei decreti ministeriali 24 aprile 2001, l'Autorità aveva approvato, previa consultazione delle parti interessate, 8 schede tecniche di tipo standardizzato (delibera 27 dicembre 2002, n. 234) e diffuso per la consultazione ulteriori 10 schede tecniche (Documento per la consultazione 16 gennaio 2003).

Con la delibera 14 luglio 2004, n. 111, sono state approvate 9 delle 10 schede tecniche proposte con il Documento del gennaio 2003, tenendo conto dei commenti e delle osservazioni espressi dalla consultazione. Con lo stesso provvedimento sono state integrate le informazioni fornite nelle schede tecniche approvate con la delibera n. 234/02, al fine di facilitarne l'utilizzo da parte dei soggetti interessati senza modificarne il contenuto tecnico (risparmi energetici conseguiti per unità installata e normativa tecnica di riferimento).

Nel corso dell'ultimo anno l'attività di elaborazione di metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi è proseguita, anche considerando proposte metodologiche avanzate da soggetti terzi.

Il 27 ottobre 2004 è stato pubblicato un nuovo Documento per la consultazione contenente proposte di ulteriori 10 schede tecniche per la quantificazione dei risparmi di energia primaria di altrettanti interventi. L'esame dei rilievi ricevuti dai soggetti interessati è in corso presso gli Uffici dell'Autorità.

Tutte le schede tecniche pubblicate saranno costantemente aggiornate per tenere conto degli sviluppi tecnologici e del mercato delle apparecchiature e dei sistemi per l'efficienza e per il risparmio energetico.

Rimane aperta la possibilità, per tutti i soggetti interessati, di presentare all'Autorità proposte di schede tecniche. I suggerimenti pervenuti sono valutati dall'Autorità come possibile base per proposte di schede da pubblicare ai fini della consultazione di tutti i soggetti interessati, prima della loro eventuale adozione e pubblicazione da parte dell'Autorità.