

XV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

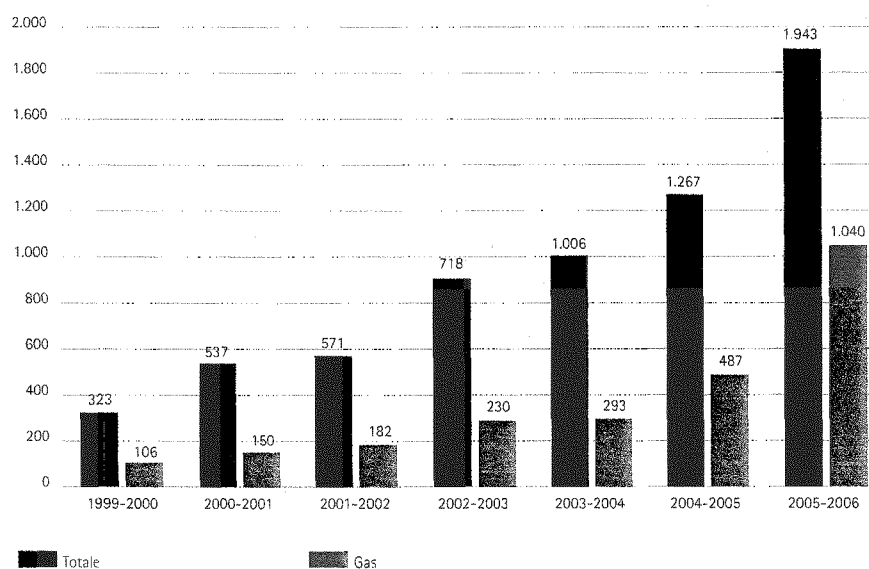
TAV. 3.4

Reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevuti dall'Autorità
Maggio 2005 - Marzo 2006

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONI	SEGNALAZIONI
Gas	886	51	97
TOTALE	1.686	108	149

FIG. 3.1

Totale delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità
Maggio 1999 - Marzo 2006^(A)



A) A partire dall'anno in corso è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto si segnala che i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità differiscono da quelli rilevati nelle precedenti *Relazioni Annuali* in quanto il periodo di riferimento per l'anno 2005-2006 è limitato a quello intercorso fra l'1 maggio 2005 e il 31 marzo 2006.

TAV. 3.5

Principali argomenti oggetto dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazioni ricevuti dall'Autorità
Maggio 2004 - Aprile 2005
Maggio 2005 - Marzo 2006^(A)

COMUNICAZIONE	MAGGIO 2004 - APRILE 2005		MAGGIO 2005 - MARZO 2006	
	TOTALE CASI (numero)	TOTALE CASI %	TOTALE CASI (numero)	TOTALE CASI %
Contratti, qualità commerciale e della fornitura	147	30	184	18
Fatturazione	90	19	158	16
Allacciamento	90	19	400	40
Bollette	13	2	26	3
Tariffe	18	4	26	3
Misura	19	4	27	3
Mercato e concorrenza	69	14	109	11
Altro	41	8	58	6
TOTALE	487	100	988	100

A) Dal 2005 è stato modificato il periodo di riferimento della *Relazione Annuale*. Pertanto, al fine di allineare i dati relativi ai reclami, alle richieste di informazioni e alle segnalazioni pervenuti all'Autorità a quelli rilevati nelle precedenti *Relazioni Annuali*, il periodo di riferimento per l'anno 2005-2006 è limitato a quello intercorso fra l'1 maggio 2005 e il 31 marzo 2006.

dita che lamentano comportamenti, da parte di soggetti concorrenti, violanti le prescrizioni della delibera n. 126/04 a tutela della trasparenza, completezza e non discriminazione delle informazioni. Da ultimo, rientrano fra tali comunicazioni anche le segnalazioni aventi a oggetto comportamenti che contrastano con l'esigenza di garantire la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità del servizio di distribuzione e delle relative attività accessorie; in particolare con riferimento alla creazione di barriere all'uscita del cliente finale o all'entrata di operatori concorrenti della società di vendita societariamente collegata o controllata.

Inoltre, come sopra richiamato, non rientrano fra le comunicazioni rilevate a fini statistici quelle che riguardano i procedimenti individuali avviati dall'Autorità.

Nell'ambito del servizio di distribuzione e vendita del gas non si registrano particolari variazioni, in valore percentuale, per quanto riguarda le comunicazioni aventi a oggetto le problematiche inerenti le fatturazioni, la trasparenza e la comprensibilità delle bollette, l'applicazione delle tariffe e l'attività di misurazione del gas. Piuttosto, subiscono significative variazioni le segnalazioni inerenti le questioni contrattuali e la qualità commerciale (18%) che potrebbero subire una forte flessione rispetto a quanto registrato nell'anno precedente (laddove incidevano per il 30% del totale delle comunicazioni relative al settore). Allo stesso modo, anche le segnalazioni inerenti le problematiche legate alle dinamiche di mercato segnano una diminuzione (11%) rispetto all'anno precedente (14%). La lettura di tali dati deve tuttavia considerare quanto già osservato in merito ai procedimenti istruttori avviati in seguito alla valutazione delle comunicazioni pervenute all'Autorità. Infatti, una cospicua parte delle comunicazioni relative alle questioni contrattuali e alle problematiche legate all'assetto concorrenziale del settore non è stata inclusa nella registrazione a fini statistici, in quanto è confluita nell'Istruttoria conoscitiva avviata con la delibera n. 225/05.

Viceversa, nell'anno in corso si registra un notevole incremento dei reclami relativi agli allacciamenti (40%) che aumentano in maniera considerevole rispetto a quanto osservato nel periodo 1 maggio 2004 – 30 aprile 2005 (19%). La forte crescita di tali segnalazioni è spiegabile in base al fatto che più dei due terzi delle comunicazioni inerenti gli allacciamenti hanno a oggetto le già menzionate problematiche connesse con l'applicazione del regolamento previsto dalla delibera n. 40/04, in merito alle attivazioni delle forniture di gas. A questo proposito, si osserva che proprio attraverso la valuta-

zione di tali segnalazioni sono emersi alcuni degli elementi che hanno reso necessario l'avvio della Istruttoria conoscitiva prevista dalla delibera n. 192/05 e conclusa con la delibera n. 42/06.

Arbitrati

Con la delibera n. 42/05, l'Autorità ha reso operativa una procedura arbitrale utilizzabile per la soluzione di controversie riguardanti l'accesso e l'erogazione dei servizi sia di trasporto sulla rete gas ad alta pressione, sia di trasmissione dell'energia elettrica sulla rete nazionale. Tale soluzione apre una fase sperimentale che terminerà con l'adozione, secondo quanto previsto dalla legge istitutiva, del regolamento governativo disciplinante l'arbitrato amministrato applicabile a tutti i segmenti commerciali delle filiere del gas e dell'energia elettrica.

La prima procedura ha risolto una controversia sorta nell'ambito di un rapporto commerciale di erogazione del servizio di trasporto del gas naturale, chiudendosi con l'adozione del lodo (si veda più avanti) e il suo deposito, avvenuto lo scorso 20 gennaio. La decisione è stata pubblicata in un'apposita sezione del sito Internet dell'Autorità. La novità e l'importanza dell'attività arbitrale rendono opportuno in questa sede sia svolgere alcune notazioni sugli strumenti giuridici dell'Autorità, sia illustrare gli aspetti di maggiore interesse della prima pronuncia.

L'Autorità mette a disposizione di utenti ed esercenti dei settori regolati una serie di rimedi di elevata efficienza per la tutela dei propri interessi.

In primo luogo, essa ha il potere di ordinare la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti comminando una sanzione amministrativa. Tale intervento è previsto rispetto a condotte patologiche in atto, ossia a situazioni in cui è preminente l'esigenza di ricondurre il comportamento dell'esercente al rispetto della disciplina del rapporto commerciale. Si tratta di un rimedio che è accessibile anche nei casi nei quali non è dato riscontrare il rischio di un danno grave e irreparabile e che il soggetto interessato può chiedere direttamente all'Autorità senza la necessità di affidarsi a un patrocinatore. Data la sostanziale natura cautelare del rimedio, qualora ricorrano obiettive esigenze di urgenza l'Autorità può adottare il provvedimento senza avviare un procedimento. Un ulteriore vantaggio è costituito dal fatto che l'interessato ottiene un atto di accertamento della violazione compiuta a suo danno, che costituisce un consistente elemento probatorio a supporto di un'eventuale azione di risarcimento dei danni in sede civile.

Un altro strumento di carattere giustiziale a disposizione dell'Autorità è quello sanzionatorio. Anche se ricade in una misura che risponde primariamente all'interesse del sistema a colpire le violazioni del quadro regolatorio, la procedura sanzionatoria può rivelarsi funzionale all'interesse dei soggetti che abbiano subito gli effetti della condotta antigiuridica. L'avvio della procedura sanzionatoria (alla quale si ha titolo a partecipare in contraddittorio con l'esercente) consentirà di ottenere un accertamento qualificato da utilizzare in sede civile per ottenere l'eventuale condanna al risarcimento dei danni patiti.

Gli utenti e gli esercenti, nel caso abbiano a lamentare condotte anticoncorrenziali, possono decidere di denunciarle all'Autorità che valuterà se segnalare all'Autorità garante della concorrenza e del mercato eventuali comportamenti che possano costituire violazioni della legge n. 287 del 10 ottobre 1990. È evidente che dar luogo a una segnalazione dell'Autorità comporta un impulso qualificato all'intervento del Garante rafforzando la denuncia e la possibilità di provocare interventi che rimuovano la situazione ostativa della concorrenza.

L'attivazione della funzione arbitrale completa il corredo di strumenti di tutela. Gli interessati possono accedere a un rimedio giurisdizionale attraverso il quale ottenere una tutela di tipo reintegratorio. L'Autorità, con la sua azione, vuole garantire la tecnicità e l'economicità del giudizio e per il momento, in carenza del regolamento governativo, ha ritenuto di non prefigurare nel dettaglio l'impianto procedurale, lasciando ampi margini all'autonomia delle parti. Qualora le parti decidano di optare per l'arbitrato, la presidenza del Collegio arbitrale viene assunta dall'Autorità, nella persona del responsabile della Direzione legislativo e legale (o di un suo delegato). L'Autorità, inoltre, attraverso le proprie strutture offre un supporto alla gestione delle attività di *back office* e della logistica (sede dell'arbitrato), nonché alle eventuali esigenze di carattere peritale.

Lodo n. 1-06

La prima decisione emessa in esito a un arbitrato amministrato dall'Autorità, come detto, è intervenuta su una controversia insorta nell'ambito di un contratto di erogazione del servizio di trasporto del gas naturale sulla rete ad alta pressione.

Gli arbitri hanno dovuto affrontare innanzitutto la questione dell'autonomia negoziale delle parti nella definizione della disciplina del rapporto commerciale.

L'inquadramento è stato operato a partire dall'art. 24, comma 5,

del decreto legislativo n. 164/00, che prevede due livelli: al primo si colloca l'attività di regolazione dell'Autorità orientata a garantire "la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità nell'erogazione del servizio di trasporto"; al secondo l'attività delle imprese di trasporto che, sulla base della disciplina definita dall'Autorità sono tenute a predisporre condizioni generali di contratto (il Codice di rete), poi trasmesse alla stessa Autorità per la loro approvazione.

La cornice normativa attualmente definita dall'Autorità con la delibera n. 137/02 disciplina sia la fase genetica del rapporto (accesso al servizio), sia quella dinamica dello stesso (erogazione del servizio), con la conseguenza che il Codice di rete, oltre a definire condizioni generali di contratto propriamente intese, reca anche le disposizioni disciplinanti una fase pre-contrattuale, comprendente le attività finalizzate all'avvio del singolo rapporto commerciale. Tale assetto normativo conferisce alle disposizioni transitorie vigenti valore tassativo, sottraendole alla libera contrattazione delle parti. La disciplina della fase pre-contrattuale, la cd. "procedura di conferimento", prende avvio con la richiesta di conferimento di capacità che si sostanzia in una proposta contrattuale nella quale il potenziale utente indica i parametri generali variabili del rapporto (punti di immissione e di prelievo interessati dall'esecuzione del contratto, nonché per ciascun punto, la capacità necessaria). Tali parametri compongono l'unica materia sulla quale si esplica l'autonomia contrattuale delle parti. Il conferimento di capacità costituisce un adempimento dell'impresa di trasporto, qualificabile in due modi diversi a seconda dell'esito che comportano rispetto alla richiesta dell'utente: qualora l'esercente disponga della capacità richiesta dall'utente, il conferimento costituisce accettazione della proposta e comporta la formazione del rapporto contrattuale; nel caso opposto, il conferimento deve essere qualificato in termini di nuova proposta contrattuale.

Conseguentemente, il successivo passaggio previsto dal Codice di rete, basato su un adempimento posto a carico dell'utente, e qualificato come "conferma", assume due diversi significati sul piano giuridico: nel primo caso la mancata conferma costituisce la manifestazione della volontà di esercitare una facoltà di recesso riconosciuta all'utente; nel secondo caso, la conferma dell'utente si configura come accettazione della contro-proposta dell'esercente. Quale che sia la variante che in concreto si verifichi, l'adempimento in questione comporta il perfezionamento del contratto nella sua definitiva consistenza tecnico-contenutistica. La sottoscrizione del modulo di accettazione delle condizioni generali di contratto (con-

tratto di trasporto), pertanto, è del tutto irrilevante ai fini della genesi del rapporto. Nel caso in cui, in esito alla procedura di conferimento l'utente non abbia acquisito capacità presso un punto di prelievo della rete di trasporto, l'eventuale ritiro di gas presso tale punto da parte dei clienti dell'utente stesso non implica la materiale erogazione del servizio di *settlement* dal momento che l'esercente non ha la possibilità materiale di adeguare i flussi fisici alla situazione commerciale maturata in esito alle procedure vincolanti.

Il Collegio arbitrale, quindi, in esito a una analitica ricostruzione della dinamica di perfezionamento del contratto di trasporto, ha escluso che una siffatta situazione possa dar luogo a una deroga alla procedura sopra sinteticamente ricostruita per due ordini di ragioni: primariamente, per il fatto che alle parti non è disponibile la deroga alle disposizioni procedurali; secondariamente, per il fatto che, comunque, data la concreta modalità di funzionamento del sistema di trasporto, non è sostenibile che la condotta implichi un assenso dell'esercente alla modifica delle regole per atti concludenti.

Un'ulteriore questione affrontata è stata quella della natura giuridica del corrispettivo di scostamento, e più in particolare il fatto che esso possa essere qualificato alla stregua di una penale (il Codice civile ne consentirebbe, a certe condizioni, la riduzione in via equitativa).

Il Collegio ha deciso poiché si tratta di uno dei corrispettivi di bilanciamento, costituendo in particolare la somma che l'utente è tenuto a versare all'impresa erogatrice del servizio di trasporto del gas naturale qualora effettui immissioni e prelievi eccedenti le capacità conferite. La previsione, da parte dell'Autorità, di tale corrispettivo è evidentemente diretta a tutelare l'interesse generale al corretto funzionamento del servizio di trasporto di gas naturale. Ciò si desume dal fatto che la regolazione delle condizioni economiche del servizio di trasporto dispone che il corrispettivo di scostamento fatturato dall'impresa di trasporto sia considerato in sede di determinazione delle tariffe di trasporto dell'anno successivo in detrazione dal valore dei ricavi riconosciuti. Ne consegue che il corrispettivo di scostamento non può essere qualificato alla stregua della clausola penale, prevista dagli artt. 1382 e seguenti del Codice civile, la quale è, per natura, "radicata" nell'ambito delle tutele interne al singolo rapporto che il regolamento contrattuale definisce a tutela degli interessi della parte che beneficia della suddetta clausola. Tale soluzione è confermata dal tenore letterale dello stesso Codice di rete predisposto da Snam Rete Gas che, laddove ha inteso introdurre clausole penali, le ha espressamente qualificate come tali (si veda, per esempio, la clausola penale prevista dal Capitolo 5, par. 4.3, del suddetto Codice di rete).

4.
Obblighi di
servizio pubblico
e tutela
dei consumatori

PAGINA BIANCA

Tutela dei consumatori nei mercati energetici liberalizzati

Nel corso dell'anno 2005 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha svolto un' incisiva attività tesa alla tutela dei consumatori sia nel mercato elettrico sia in quello del gas.

In particolare, relativamente al mercato elettrico, l'Autorità ha avviato importanti procedimenti che porteranno all'adozione di efficaci strumenti di tutela della clientela finale, in vista della completa liberalizzazione del settore prevista per l'1 luglio 2007. Poiché ogni cliente finale sarà un cliente idoneo e potrà contrattare liberamente le condizioni di fornitura, si avverte l'esigenza di innalzare il livello di tutela offerto a ogni consumatore al fine di consentire scelte informate e consapevoli tra le varie offerte contrattuali che verranno proposte sul mercato.

Conseguentemente, l'Autorità, con riferimento al segmento della

vendita al dettaglio, ha pubblicato il Documento per la consultazione avente per oggetto la redazione di un Codice di condotta commerciale per la tutela dei clienti idonei nel mercato libero, nonché il Documento per la consultazione in merito al miglioramento della trasparenza e della comprensibilità delle bollette.

Per quanto riguarda il mercato gas, l'Autorità è intervenuta nel settore della vendita ai clienti finali, liberalizzato sin dall'1 gennaio 2003, attraverso una Istruttoria conoscitiva avente a oggetto il rispetto delle condizioni poste dal Codice di condotta commerciale adottato con la delibera 22 luglio 2004, n. 126.

In entrambi i mercati l'attività di regolazione è stata affiancata da una costante e intensa attività di vigilanza e controllo del rispetto della regolazione vigente.

Mercato elettrico

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità – Documento per la consultazione ai fini della revisione della delibera 16 marzo 2000, n. 55

Con la delibera 21 giugno 2005, n. 117, l'Autorità ha avviato il processo di revisione sia della disciplina delle condizioni contrattuali di fornitura per i clienti del mercato vincolato elettrico (delibera 28 dicembre 1999, n. 200), sia della delibera 16 marzo 2000, n. 55, relativa alla trasparenza delle bollette. In particolare, per quanto riguarda quest'ultimo ambito di intervento, in data 15 febbraio 2006 l'Autorità ha pubblicato un Documento per un'ampia consultazione in merito a nuove proposte per migliorare la leggibilità e la comprensibilità delle bollette dell'energia elettrica, a maggior tutela dei clienti finali, così come previsto nella delibera n. 117/05. Le proposte dell'Autorità, che modificano e integrano le regole di trasparenza già fissate con la delibera n. 55/00, traggono origine dalle modifiche verificatesi nel mercato durante gli ultimi anni, anche a seguito della progressiva liberalizzazione dell'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali.

Infatti, la bolletta costituisce il fondamentale canale di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici ed è il principale strumento di verifica dei dati sulla fornitura, quali la spesa e i consumi. Pertanto, è fondamentale che tutti i clienti dispongano di una bolletta redatta in modo chiaro e comprensibile, che contenga informazioni complete e trasparenti.

Pertanto, soprattutto in vista della completa liberalizzazione del mercato elettrico, la bolletta costituirà per il consumatore lo strumento utile per confrontare le offerte proposte dai nuovi fornitori. Inoltre, potrà offrire al cliente finale un utile supporto al fine di verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche che ha sottoscritto con il fornitore e la convenienza del prezzo che gli viene praticato.

Per quanto riguarda la parte della bolletta che espone i costi per il cliente, nel Documento per la consultazione vengono formulate proposte per contemperare le esigenze di semplificazione con la completezza delle informazioni.

A tal riguardo, l'Autorità propone che la nuova bolletta elettrica riporti due distinti quadri di presentazione:

- uno sintetico e semplificato per le voci principali che compongono l'importo totale della bolletta, affinché il cliente possa conoscere in modo immediato la spesa complessiva, in relazione alle caratteristiche della fornitura, ai consumi e alla tariffa applicata;
- uno di dettaglio che permetta ai clienti di effettuare un'analisi più approfondita di tutti gli elementi costitutivi del prezzo e di replicare i calcoli che portano alla determinazione dell'importo finale della bolletta. Il quadro di dettaglio può inoltre rappresentare un valido strumento per valutare e confrontare le offerte che verranno proposte dai fornitori.

Nel Documento per la consultazione l'Autorità ipotizza di rafforzare il contenuto informativo della bolletta, attraverso notizie aggiuntive riguardanti l'andamento dei consumi, medi e complessivi, e introducendo uno spazio dedicato alle "comunicazioni istituzionali" della stessa Autorità.

Essa ritiene inoltre che le garanzie di trasparenza dei documenti di fatturazione debbano essere estese ai clienti del mercato libero i quali abbiano conferito mandato a un grossista/venditore per la stipula dei contratti di distribuzione e dispacciamento, ai sensi dell'art. 5, comma 5.3, della delibera 30 dicembre 2003, n. 168 e successive modifiche e integrazioni; e che debbano pertanto essere vincolanti almeno per questi esercenti il servizio di vendita.

La proposta di estendere le regole di trasparenza dei documenti di fatturazione ai clienti idonei finali del mercato libero che abbiano conferito mandato per la stipula dei contratti di distribuzione e dispacciamento, fatti salvi i necessari adattamenti, viene formulata in considerazione delle attuali condizioni del mercato. Si ritiene tuttavia che tali garanzie potranno essere gradualmente attenuate nella misura in cui lo sviluppo di una concorrenza effettiva aumenti il grado di trasparenza del mercato.

Documento per la consultazione avente per oggetto l'adozione del Codice di condotta commerciale per la tutela dei clienti idonei

In un sistema di mercato liberalizzato la concorrenza tra gli operatori dovrebbe fornire sufficienti garanzie sulla possibilità, per tutti i clienti finali, di disporre, a un prezzo ragionevole, di un ser-

vizio di qualità adeguata alle proprie esigenze. Con l'apertura dei mercati, infatti, i consumatori possono scegliere fra una gamma di offerte a prezzi differenziati; tuttavia, la resistenza al cambiamento del fornitore costituisce un ostacolo al verificarsi di condizioni concorrenziali e una barriera all'entrata di nuovi operatori.

Sulla base di queste premesse, l'Autorità ritiene che l'informazione completa, corretta e comprensibile possa consentire ai clienti di conoscere le caratteristiche e le condizioni economiche del servizio e di confrontare le offerte beneficiando pienamente dell'apertura del mercato. Si rende pertanto necessario, da parte del regolatore, individuare strumenti di tutela, quali il Codice di condotta, che, senza comportare eccessive rigidità per gli operatori, consentano al cliente finale di valutare con completezza e consapevolezza le diverse offerte appropriandosi dei benefici della concorrenza. In data 19 dicembre 2005, l'Autorità ha pubblicato un Documento per la consultazione avente per oggetto la redazione del Codice di condotta commerciale per la tutela dei clienti idonei che ricevono offerte per concludere contratti di fornitura di energia elettrica nel mercato libero.

Nel Documento per la consultazione l'Autorità ha proposto che il Codice di condotta commerciale:

- si applichi a tutti i soggetti esercenti l'attività di vendita di energia elettrica nei confronti dei clienti idonei finali connessi in bassa e media tensione con consumi fino a 100.000 kWh/anno;
- fissi le regole generali di correttezza da osservare nella promozione delle offerte commerciali, fatte salve le competenze dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di pubblicità ingannevole e comparativa;
- indichi le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali di un'offerta commerciale che devono es-

sere rese note ai clienti idonei finali prima della conclusione di un nuovo contratto, anche al fine di consentire la confrontabilità tra offerte diverse;

- stabilisca che deve essere rilasciata, a cura dell'esercente l'attività di vendita, copia del contratto e che il cliente possa recedere senza oneri entro 10 giorni dalla conclusione del contratto, se concluso in luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente, o entro 10 giorni dal ricevimento del contratto, se concluso attraverso forme di comunicazione a distanza.

In questa fase di avvio del mercato, 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 profilo, un elemento di stimolo alla concorrenza.

La fase di consultazione si è chiusa il 15 febbraio 2006.

Il Codice di condotta commerciale non incide direttamente sul contenuto del contratto di fornitura, che è lasciato alla libera ma consapevole disponibilità delle parti; tuttavia, impone regole di correttezza nella promozione delle offerte commerciali e nella conclusione dei contratti, nonché il contenuto delle informazioni minime relative ai corrispettivi e alle condizioni contrattuali. In tal modo il Codice consente di garantire, a beneficio del cliente finale, una informazione corretta, completa e comprensibile, che accresca la fiducia nel mercato e consenta di contenere possibili controversie legate allo svolgimento del rapporto contrattuale.

L'Autorità, a seguito degli esiti dell'Istruttoria conoscitiva avviata con la delibera 12 luglio 2005, n. 141, valuterà la necessità di un'eventuale definizione dei contenuti del contratto in conformità ai poteri attribuiti dal decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79.

Mercato gas

Dall'1 gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas sono liberi di scegliere il loro fornitore. La completa liberalizzazione del mercato ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche al fine di consentire al consumatore di effettuare scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali, che vengono proposte sul mercato.

Lo strumento individuato dall'Autorità per garantire tali obiettivi è il Codice di condotta commerciale, adottato con la delibera n. 126/04. Esso raccoglie le norme cui devono attenersi tutti i venditori del

mercato liberalizzato del gas nel presentare offerte commerciali ai consumatori di piccole dimensioni che hanno maggiore necessità di tutela, a causa delle ridotte capacità negoziali nei confronti delle imprese. In particolare, il Codice impone precisi obblighi relativamente alla trasparenza delle informazioni, alle modalità di presentazione delle offerte, alla confrontabilità dei prezzi, alla scomposizione delle diverse voci che determinano il costo finale per il cliente, alla semplicità del linguaggio utilizzato nei contratti.

Rapporto con le associazioni dei consumatori

Il Protocollo d'intesa, sottoscritto nel 2001 tra l'Autorità e le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), prevede la realizzazione di attività congiunte con l'obiettivo di promuovere una corretta e diffusa informazione riguardo ai servizi elettrico e gas, valorizzando l'esperienza e le iniziative delle associazioni rappresentate. In attuazione del suddetto Protocollo, sono già stati realizzati nel passato progetti di formazione rivolti alle associazioni di consumatori. L'obiettivo di tali progetti era quello di qualificare le attività di informazione e assistenza ai clienti finali svolte dagli operatori delle associazioni medesime.

A tal fine, sono stati utilizzati tre differenti strumenti formativi: seminari residenziali, realizzati dal personale degli Uffici dell'Autorità e rivolti ai rappresentanti nazionali delle associazioni dei consumatori; seminari residenziali, realizzati direttamente dalle associazioni interessate e rivolti ai rappresentanti locali delle stesse, mediante la selezione e il finanziamento di progetti da parte

dell'Autorità; corsi di formazione a distanza basati sulla metodologia *e-learning*, rivolti a una platea potenziale di 500 operatori delle associazioni interessate. Queste attività sono state confermate e implementate nel corso del 2005.

In particolare, relativamente alla formazione residenziale, con le risorse economiche a disposizione è stato possibile finanziare 6 seminari attinenti i settori elettrico e gas, che sono stati autonomamente svolti dalle associazioni e hanno coinvolto circa 150 operatori delle stesse. La selezione dei progetti è avvenuta sulla base di criteri preventivamente individuati dall'Autorità e resi noti a tutte le associazioni.

Per quanto riguarda la formazione a distanza, invece, i corsi di formazione e aggiornamento basati sulla metodologia *e-learning* sono stati attivati a partire da maggio 2005. Per garantire l'accesso su base paritaria a tutte le associazioni interessate, in sede di prima ripartizione sono state assegnate licenze per 264 iscrizioni, prevedendo un tetto massimo di queste ultime per ciascuna asso-

ciazione. In seguito, si è provveduto all'assegnazione delle rimanenti licenze con criterio cronologico sulla base delle ulteriori richieste, così da raggiungere un totale di circa 400 iscrizioni.

La formazione a distanza in modalità *e-learning* si sviluppa in due corsi (dedicati uno al settore elettrico e l'altro a quello del gas), direttamente accessibili tramite Internet e 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 problematiche connesse con i processi di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, per poi soffermarsi sugli aspetti più specifici e più vicini alla clientela finale, relativi ai rapporti di utenza e ai contratti di somministrazione. I contenuti e il loro aggiornamento sono direttamente gestiti dall'Autorità come tutte le funzioni di supporto correlate.

Per ciascuno dei moduli nei quali si articolano i corsi è stato è predisposto un test di autovalutazione, che segnali allo studente

l'opportunità di un maggiore approfondimento degli argomenti trattati in caso di esito insufficiente. Sono inoltre disponibili ulteriori funzionalità caratteristiche degli strumenti *e-learning*, tra cui un forum dedicato, per consentire la comunicazione diretta tra i fruitori del corso che desiderano condividere esperienze e osservazioni in merito alle problematiche trattate.

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.

Da ultimo, si segnala che anche nel corso del 2005 sono stati realizzati incontri del Gruppo di lavoro congiunto Autorità-CNCU relativi alla trasparenza delle bollette e alle tariffe elettriche biorarie. Incontri tecnici sono stati dedicati ad alcuni Documenti per la consultazione dell'Autorità, al fine di favorirne la comprensione da parte delle associazioni.

Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni

Indagini e istruttorie conoscitive

Attività conoscitive in materia di accesso al servizio di misura dell'energia elettrica

L'Autorità, con l'art. 35 della delibera 30 gennaio 2004, n. 5, ha individuato nell'impresa distributrice il soggetto responsabile del servizio di misura dell'energia elettrica. L'accesso a parità di condizioni a tale servizio, che comprende sia l'attività di installazione e

manutenzione dei misuratori, sia quella di rilevazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica, costituisce un prerequisito essenziale per garantire il servizio elettrico ai clienti finali. Inoltre l'art. 2, comma 12, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, stabilisce tra l'altro che l'Autorità controlli l'effettiva attuazione delle condizioni e delle modalità di accesso ai servizi da parte dei soggetti esercenti, nel rispetto dei principi della concor-

renza e della trasparenza, anche al fine di prevedere l'obbligo di prestazione del servizio in condizioni di eguaglianza.

Vista l'importanza dell'accesso al servizio di misura per il corretto funzionamento del mercato elettrico, l'Autorità, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c), della legge n. 481/95, ha avviato un provvedimento (delibera 21 dicembre 2004, n. 227) finalizzato a verificare il rispetto degli obblighi posti a carico delle imprese distributrici dagli artt. 36 e 41 del Testo integrato. Le indagini effettuate hanno evidenziato ritardi e inadempimenti, da parte di alcune imprese distributrici, nelle attività di installazione dei misuratori orari, relativamente alle disposizioni di cui:

- all'art. 36 del Testo integrato, in materia di installazione di misuratori orari nei punti di prelievo di clienti del mercato libero in altissima, alta e media tensione e nei punti di prelievo di clienti del mercato vincolato in alta tensione;
- all'art. 41 del medesimo provvedimento, in materia di installazione di misuratori orari nei punti di prelievo, indipendentemente dall'appartenenza dei clienti finali corrispondenti a detti punti al mercato libero o a quello vincolato.

Gli esiti dell'attività conoscitiva hanno indotto l'Autorità a diffidare le imprese distributrici inottemperanti ad adempiere agli obblighi previsti in relazione all'installazione dei misuratori orari per i punti di prelievo in altissima, alta e media tensione con potenza disponibile superiore a 201 kW, entro il 31 dicembre 2005 (delibera 4 agosto 2005, n. 174).

Istruttoria conoscitiva in materia di accesso al servizio di aggregazione delle misure di energia elettrica

In seguito all'avvio del dispacciamento di merito economico con la partecipazione attiva della domanda, la delibera n. 168/03 ha istituito il servizio di aggregazione delle misure dell'energia elettrica ai fini del dispacciamento, di cui TERNA risulta responsabile. L'aggregazione delle misure viene effettuata da quest'ultima che si avvale dell'opera dei distributori. Essi devono effettuare la rilevazione e la registrazione delle misure e devono trasmetterle sia a TERNA sia a ciascun utente del dispacciamento. In tale ambito riveste particolare importanza la trasmissione dei flussi informativi. Altrettanto rilevante per la fruibilità e la diffusione del servizio elettrico, nonché per l'ordinato svolgimento del dispacciamento di merito economico, appare il servizio di aggregazione e trasmissio-

ne delle misure. In seguito ad alcune segnalazioni di irregolarità e di ritardi nell'erogazione del suddetto servizio, l'Autorità ha quindi ritenuto opportuno avviare un'Istruttoria conoscitiva (delibera 8 marzo 2005, n. 39) finalizzata alla verifica del rispetto degli obblighi introdotti dalla delibera n. 168/03.

Tale istruttoria è attualmente in fase conclusiva.

Istruttoria conoscitiva sul servizio di vendita di energia elettrica ai clienti idonei e sul livello di concorrenza tra esercenti il medesimo servizio

Con il progressivo ampliamento del segmento di mercato costituito dai clienti idonei, risulta essenziale una corretta valutazione del livello di concorrenza nella vendita di energia elettrica ai clienti finali, con riferimento alle condizioni sia economiche sia contrattuali.

A tal fine, l'Autorità ha ritenuto necessario avviare un'Istruttoria conoscitiva (delibera n. 141/05) così da effettuare approfondimenti sul servizio di vendita di energia elettrica ai clienti idonei e sul livello di concorrenza tra i diversi esercenti tale servizio.

L'istruttoria, la cui durata è tale da accompagnare, sino al suo naturale completamento, il processo di apertura del mercato libero prevista per l'1 luglio 2007, è principalmente finalizzata all'adozione di eventuali interventi volti a promuovere la concorrenza tra esercenti il servizio di vendita e, nel contempo, tutelare gli interessi di utenti e consumatori, essendo la regolazione della vendita di energia elettrica al mercato vincolato già oggetto di specifici provvedimenti dell'Autorità.

Chiusura dell'indagine sul mercato della vendita gas ai clienti finali

Con la delibera 24 marzo 2005, n. 48, l'Autorità ha avviato un procedimento ai sensi dell'art. 14, comma 1, della delibera 4 dicembre 2003, n. 138, per verificare il grado di concorrenza sul mercato della vendita gas ai clienti finali. Il procedimento (chiuso con delibera 15 febbraio 2006, n. 31) ha permesso di delineare un quadro aggiornato dell'attuale grado di concorrenza del mercato oggetto d'indagine. Le principali informazioni e conclusioni emerse sono state riportate nel rapporto *Situazione del mercato della vendita del gas naturale ai clienti finali in Italia* (si veda per il dettaglio il primo volume di questa *Relazione Annuale*).

In particolare, il rapporto conferma:

- l'esistenza di carenze sul lato degli approvvigionamenti, in grado

di pregiudicare la sicurezza delle forniture e di precludere sostanzialmente l'evoluzione del sistema verso assetti più competitivi;

- uno scarso grado di concorrenza nella vendita ai clienti finali in particolare per i consumatori di piccole e medie dimensioni.

Il settore della vendita ai clienti finali è fortemente influenzato dal controllo che viene esercitato da Eni Spa, il maggiore operatore nazionale, su tutte le infrastrutture d'importazione. La mancanza di forniture autonome sul mercato internazionale del gas condiziona pesantemente l'attività di vendita delle imprese nel mercato finale, le quali possono rifornirsi ricorrendo al mercato all'ingrosso, anch'esso alimentato principalmente dai quantitativi resi disponibili dall'operatore principale. In aggiunta al problema degli approvvigionamenti, va considerato che il settore del gas in Italia è stato storicamente caratterizzato dalla presenza di un numero elevato di imprese, operanti essenzialmente a livello locale, in condizioni di monopolio legale per le forniture cd. "civili" (domestiche e piccola industria-commercio) allacciate alle reti cittadine. Nonostante l'avvento della liberalizzazione, rimane infatti una marcata segmentazione territoriale in modo particolare per il settore civile.

In questo contesto il mercato della vendita ai clienti finali mostra comunque segnali di evoluzione quali una dinamica molto vivace, come desumibile anche dalle autorizzazioni alla vendita (circa 400), rilasciate a livello nazionale dal Ministero delle attività produttive, seppure con significative differenziazioni a livello locale, relativamente al numero e alla tipologia di imprese coinvolte.

Una rappresentazione sintetica dell'evoluzione competitiva del mercato è espressa anche dall'intensità con la quale i clienti gas fanno ricorso a forniture alternative a quella dell'operatore più importante nel mercato (*incumbent* nazionale o locale, in precedenza integrato con le reti di trasporto o di distribuzione).

Il dato inerente il numero di consumatori che hanno cambiato fornitore almeno una volta (cd. "tasso di *switching*") tra il 21 giugno 2000 (la data di avvio formale del processo di liberalizzazione, che corrisponde all'entrata in vigore del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164) e l'1 giugno 2005, nonché i relativi volumi, è stato raccolto dall'Autorità attraverso una specifica indagine rivolta ai gestori delle reti di trasporto e distribuzione. Gli esiti dell'indagine mostrano come il tasso di *switching*, espresso in percentuale di consumatori che hanno cambiato fornitore con riferimento ai punti di riconsegna attivi l'1 giugno 2005 e alle quantità di gas ivi erogate annualmente, dipende dalle classi di consumo considerate. Si osservano, in particolare: una scarsissima mobilità

dei piccoli clienti finali, costituiti principalmente da famiglie; bassi tassi di *switching* per le utenze intermedie, tra le quali figurano, oltre che consumatori domestici, anche esercizi commerciali e piccole imprese industriali quasi sempre allacciate alle reti di distribuzione locali; un'elevata dinamicità dei grandi consumatori. Si tratta di un risultato atteso, in ragione della forte attrattività reddituale che tali clienti esercitano sulle società di vendita, in virtù dei loro consistenti volumi unitari.

Oltre all'analisi sui tassi di cambio fornitore, risulta interessante, per comprendere la situazione del mercato della vendita del gas, analizzare i prezzi medi di fornitura praticati ai clienti finali per le diverse classi di consumo. I dati mostrano come la variabilità dei prezzi tenda a diminuire all'aumentare delle classi di consumo, risultando minima per consumi elevati. Sembrerebbe emergere con evidenza, anche dall'esame dei prezzi medi, che solo nel settore industriale si possa riscontrare una presenza significativa di offerte variegata dal punto di vista commerciale, a differenza di quanto accade per le categorie di consumo inferiore, allacciate alle reti di distribuzione, per le quali invece prevalgono offerte meno concorrenziali, generalmente allineate a quelle fissate dall'Autorità.

Sulla base delle conclusioni evidenziate nel rapporto, l'Autorità, il 15 febbraio 2006, nell'esercizio delle proprie funzioni consultive e di segnalazione al Parlamento e al Governo, ha formulato osservazioni e proposte per interventi finalizzati sia allo sviluppo della concorrenza nella fase di vendita del gas ai clienti finali, sia alla tutela dei consumatori.

Indagini sulla qualità dei servizi gas e sulla sicurezza post contatore gas

Nel corso dell'anno 2005 si è svolta un'attività di controllo dei dati comunicati dai distributori, soprattutto per quanto riguarda il rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza della distribuzione gas.

È così stata emanata la delibera 19 luglio 2005, n. 152, con la quale l'Autorità ha diffidato 30 distributori di gas a recuperare entro il 2005 le ispezioni delle reti non effettuate nel 2004, ai fini dell'individuazione delle dispersioni di gas, pena l'avvio di procedimenti individuali a scopi sanzionatori.

La verifica dei dati di sicurezza ha consentito, inoltre, di supportare la Direzione legislativo e legale nella predisposizione delle delibere 27 luglio 2005, n. 155 e n. 156, di avvio di istruttorie formali nei confronti di distributori risultati inadempienti rispetto alle di-

sposizioni emanate dall'Autorità in tema di sicurezza del servizio di distribuzione del gas.

Con la delibera 20 settembre 2005, n. 192, l'Autorità ha avviato tra l'altro un'Istruttoria conoscitiva volta ad accertare l'adeguatezza dei comportamenti messi in atto dai distributori e dai venditori di gas per l'attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40, relativa alle attività di accertamento della sicurezza post contatore gas.

L'istruttoria si è conclusa con l'approvazione e la pubblicazione del resoconto dell'indagine con la delibera 27 febbraio 2006, n. 42, che ha evidenziato:

- l'assenza, per la maggior parte dei soggetti sottoposti a indagine, di esiti che facessero supporre il mancato adempimento della delibera n. 40/04;
- la presenza di tre soggetti (Enel Gas Spa, Enel Rete Gas Spa e Italgas Spa) per i quali si è ritenuto opportuno effettuare una verifica in loco della piena attuazione della delibera n. 40/04;
- la presenza di 16 venditori di gas che non hanno dato piena attuazione agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera n. 40/04; tali soggetti sono stati diffidati ad adempiere a tali obblighi entro il 30 giugno 2006, pena l'avvio di procedimenti individuali a fini sanzionatori.

Indagine sulla correttezza dei comportamenti posti in essere dai soggetti che operano nel mercato della vendita gas ai clienti finali

Nel corso del 2005, sono pervenute agli Uffici dell'Autorità numerose segnalazioni da parte di clienti finali che lamentavano comportamenti di soggetti autorizzati alla vendita non in linea con i principi stabiliti dalla delibera n. 126/04 (si veda il par. *Mercato gas*) a tutela della possibilità per il cliente finale medesimo di effettuare una consapevole e libera scelta del fornitore di gas naturale.

Sono altresì pervenute segnalazioni da parte di soggetti autorizzati alla vendita che lamentavano a loro volta comportamenti contrari, tra l'altro, delle prescrizioni di cui alla delibera n. 126/04 a tutela della trasparenza, completezza e non discriminazione del-

le informazioni, da parte di soggetti concorrenti.

Da tali segnalazioni sono peraltro emersi ulteriori elementi che parrebbero concretizzare comportamenti che contrastano con l'esigenza di garantire la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità del servizio di distribuzione e delle relative attività accessorie. In particolare, i comportamenti rilevati potrebbero contribuire alla creazione di barriere all'uscita del cliente finale o all'entrata di operatori concorrenti della società di vendita societariamente collegata o controllata.

Pertanto, al fine di verificare la correttezza dei soggetti che operano nel mercato, l'Autorità ha avviato con la delibera 28 ottobre 2005, n. 225, un'Istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori che vendono il gas naturale ai clienti finali. Nel corso dell'attività di indagine, che si concluderà entro il 31 luglio 2006, l'Autorità acquisirà la più ampia campionatura di comportamenti, non solo attraverso il confronto con gli operatori, ma anche tramite rilevazioni dirette presso soggetti interessati e consumatori. Specificamente, gli Uffici dell'Autorità hanno predisposto questionari, contenuti quesiti in merito alle problematiche più significative emerse dalla valutazione delle suddette segnalazioni, che sono stati inviati ai maggiori operatori del settore della vendita di gas ai clienti finali, rappresentativi di più del 70% del settore in termini di clienti forniti.

In special modo, l'Istruttoria conoscitiva valuterà i comportamenti commerciali mirati all'acquisizione di nuovi clienti e alla riacquisizione di clienti trasferiti ad altro venditore. Inoltre, saranno oggetto di valutazione anche i comportamenti dei distributori che potrebbero costituire un eventuale ostacolo al trasferimento di clienti finali verso altri venditori o al subentro di operatori concorrenti della società di vendita collegata al distributore stesso.

L'istruttoria conoscitiva, i cui risultati permetteranno di promuovere ulteriormente la concorrenza e tutelare gli interessi di utenti e consumatori, costituirà un importante strumento di conoscenza e si affiancherà alla ordinaria azione di vigilanza volta a contrastare comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.

Vigilanza e controllo

Nel corso del 2005 l'Autorità ha progressivamente affiancato all'attività di regolazione quella di controllo sull'attuazione delle regole fissate nei periodi precedenti. Ciò al fine di richiamare gli esercenti al rispetto degli obblighi stabiliti e di individuare eventuali limiti della normativa, per intervenire con modifiche migliorative che rafforzino l'efficacia delle regole stesse. Oltre a svolgere l'attività di vigilanza attraverso una propria Direzione, l'Autorità si avvale anche di collaborazioni esterne, tra le quali spicca per importanza quella con la Guardia di Finanza.

Accanto a tutto questo esiste poi un'attività di controllo, attivata sulla base di specifiche segnalazioni, che normalmente coinvolge un particolare esercente su cui grava il sospetto di aver violato la normativa. Tale attività comporta l'apertura di procedimenti individuali, ai quali possono poi seguirne altri sanzionatori.

Nuovo Protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza

Il 19 dicembre 2005 l'Autorità e la Guardia di Finanza hanno siglato un nuovo accordo di collaborazione che permetterà di potenziare, in modo consistente, le attività di vigilanza e controllo nei settori dell'energia elettrica e del gas.

Il nuovo accordo sviluppa e amplia il precedente Protocollo d'intesa, adottato nel settembre 2001, ed estende la collaborazione del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza, appositamente istituito nel 1995 da quest'ultima per collaborare con le Autorità indipendenti.

In particolare, la Guardia di Finanza effettuerà accertamenti, anche con altri enti già operanti per conto dell'Autorità (Cassa conguaglio per il settore elettrico – CCSE, Stazione sperimentale per i combustibili, ENEA), in base a un programma annuale concordato dall'Autorità con il Comando reparti speciali del Corpo.

Tali controlli, orientati prioritariamente alla verifica delle condizioni di erogazione dei servizi di pubblica utilità (tariffe, qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, incentivi alla produzione ecc.), determinano vantaggi e miglioramenti nei servizi erogati ai clienti e ai consumatori finali, consentendo all'Autorità di adottare provvedimenti di tipo prescrittivo o sanzionatorio nei casi di inadempienze commesse dagli operatori del settore energetico.

Altre risorse esterne coinvolte nelle attività di controllo dell'Autorità

Al fine di rafforzare e intensificare le attività di controllo e ispezione riguardanti impianti, processi, servizi e operatori dei settori elettrico e gas, segnalando eventuali illeciti e/o omissioni o integrando la normativa, l'Autorità si avvale, oltre che della Guardia di Finanza ai sensi di quanto previsto dal Protocollo d'intesa sopra richiamato, anche di altre importanti strutture esterne quali:

- la Stazione sperimentale per i combustibili, per l'effettuazione dei controlli tecnici della qualità del gas; si tratta di un ente pubblico economico, accreditato dal Sinal (Sistema nazionale per l'accreditamento dei laboratori) per l'esecuzione di prove riguardanti la valutazione dei combustibili (EN 45001), riconosciuto e autorizzato da decreti e provvedimenti di autorità pubbliche a effettuare rilevamenti e controlli in campo ambientale e per la sicurezza;
- la CCSE, per le verifiche e i sopralluoghi sugli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, assimilate alle rinnovabili e sugli impianti di cogenerazione;
- l'ENEA, per lo svolgimento delle attività di controllo nell'ambito della valutazione e della certificazione dei risparmi energetici.

Verifiche ispettive svolte nel 2005

Nel periodo 1 aprile 2005 – 31 marzo 2006 sono state effettuate 133 verifiche ispettive, di cui 83 in collaborazione con la Guardia di Finanza (in significativo incremento rispetto agli anni precedenti, Tav. 4.1). Esse hanno riguardato non soltanto la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, la qualità del servizio gas (odorizzazione, potere calorifico e pressione di distribuzione) e il libero accesso al servizio per le attività di distribuzione e vendita del gas, ma anche la sicurezza e la qualità commerciale del servizio gas, la qualità commerciale del servizio elettrico, le tariffe gas e gli impianti di produzione di energia elettrica incentivata.

Giova rilevare che l'incremento quantitativo delle verifiche ispettive si è coniugato con le crescenti diversificazione e rilevanza dei settori di indagine.

XV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.1

Sintesi delle attività ispettive svolte1 aprile – 31 marzo
degli anni indicati

SETTORE/SEGMENTO	DIMENSIONE IMPRESE ^(A)	VERIFICHE ISPETTIVE		
		2003	2004	2005
Qualità del servizio elettrico - Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica	4 G + 1 G (7 esercizi)	12	11	10
Qualità del servizio gas - Sicurezza e qualità commerciale	2 G + 1 M	-	2	3
Qualità del servizio gas - Grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	13 G (32 impianti) + 25 M	-	38	57
Distribuzione e vendita gas - Libero accesso al servizio	3 G + 3 M + 3 P	6	20	9
Qualità commerciale del servizio elettrico	1 M	-	-	1
Tariffe gas	2 P	-	-	2
Importazione di energia elettrica	2 M	-	-	1
Impianti di produzione di energia elettrica incentivata	> 3.200 MW	1	-	50
TOTALE		19	71	133
Di cui in <i>outsourcing</i> o in collaborazione con:				
Guardia di Finanza		2	58	83
Stazione sperimentale per i combustibili		-	38	57
Cassa congraglio per il settore elettrico		-	-	50

A) G = impresa grande con più di 100.000 utenti; M = impresa media con un numero di utenti compreso tra 5.000 e 100.000; P = impresa piccola con meno di 5.000 utenti.

Verifiche ispettive sulla continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Nel corso del 2005 sono state effettuate 10 verifiche ispettive eseguite, congiuntamente da personale dell'Autorità e da militari della Guardia di Finanza, ai sensi della delibera 19 maggio 2005, n. 92, al fine di verificare:

- gli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, di cui al Titolo 2 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici (delibera 30 gennaio 2004, n. 4 e successive modifiche e integrazioni);
- il calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all'Autorità relativamente all'anno 2004, di cui al Titolo 3 del medesimo Testo integrato, anche ai fini di accertare quanto previsto in particolare dagli artt. 25, 26, 27 e 28;
- per gli esercenti che hanno affermato, ai sensi del comma 23.4 del medesimo Testo integrato, di essere in grado di rilevare il numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione, l'effettiva attuazione di quanto dichiarato, anche al fine di confermare il livello di franchigia in aumento rispetto ai livelli tendenziali degli anni 2004-2007 di cui alla delibera 29 luglio 2004, n. 133.

Gli esiti delle verifiche ispettive sono sintetizzati nella tavola 4.2. L'applicazione del nuovo Indice di sistema di registrazione (ISR), dell'Indice di precisione (IP) e dell'Indice di correttezza (IC) evidenzia la conformità dei controlli effettuati a meno di due esercizi di una società di distribuzione per i quali l'ISR risulta al di sotto delle tolleranze ammesse.

Complessivamente l'esito dei controlli è soddisfacente e conferma il progressivo miglioramento, in atto da alcuni anni, delle imprese distributrici nella registrazione delle interruzioni.

La sperimentazione del nuovo ISR è positiva in quanto le non conformità rilevate sono dovute a interruzioni brevi (non considerate nell'indicatore di riferimento), senza preavviso, non registrate; delle tre aziende che hanno dichiarato di poter effettuare la rilevazione del numero reale di clienti BT interessati da ciascuna interruzione, solo una è risultata in grado di raggiungere tale obiettivo.

Le verifiche ispettive, condotte presso 7 esercizi di Enel Distribuzione Spa e presso 3 imprese ex municipalizzate, hanno riguardato l'effettuazione di controlli sui dati di continuità del servizio forniti dagli esercenti e hanno comportato il controllo a campione delle interruzioni del servizio elettrico nell'anno 2004 presso i centri di telecontrollo degli esercenti.

Gli accertamenti sono stati eseguiti presso imprese distributrici ed esercizi di Enel Distribuzione scelti a campione, verificando la