

4.

Tutela
dei consumatori
ed efficienza
energetica
negli usi finali

Tutela dei consumatori

Nell'anno 2008 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha proseguito la propria attività nella direzione di una sempre più intensa tutela di consumatori e utenti sia del mercato elettrico sia del mercato gas. In particolare, gli interventi di regolazione hanno contribuito sia all'effettivo rafforzamento della capacità del cliente finale di effettuare scelte consapevoli tra le diverse offerte presenti sul mercato, sia alla riduzione delle asimmetrie informative che, data la specificità e le caratteristiche dei servizi offerti, potrebbero diversamente pregiudicare la facoltà del cliente finale di trarre vantaggio dall'apertura del mercato alla concorrenza.

Pertanto, nell'ottica di potenziare la tutela dei clienti finali e la concorrenzialità del mercato, con delibera 18 marzo 2008, ARG/com 34/08, sono state apportate alcune modifiche alla delibera 9 maggio 2007, n. 110/07, con la quale era stata approvata la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla delibera 30 maggio 2006, n. 105 (Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali). Tale scheda persegue l'obiettivo di aumentare la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta, garantendo al cliente un elenco completo dei corrispettivi previsti a suo carico in seguito alla stipula del contratto; essa persegue inoltre l'intento di

fornire al cliente stesso un ausilio per il confronto delle offerte ricevute dai diversi esercenti. In tal senso, infatti, con la ricordata delibera ARG/com 34/08, sono state apportate le modifiche necessarie al miglioramento della comprensibilità della scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti domestici, così da garantire agli stessi la possibilità di scelta tra i differenti fornitori e le diverse offerte disponibili. È stato inoltre contestualmente avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti volti ad apportare ulteriori integrazioni e modifiche ai Codici di condotta commerciale, di cui alle delibere 22 luglio 2004, n. 126/04, e n. 105/06, e a estendere gli strumenti di confrontabilità anche al settore gas; ciò in considerazione delle criticità riscontrate e segnalate dai clienti finali e dalle loro associazioni circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale, nonché dell'evoluzione dei relativi mercati. Sono state inoltre apportate alcune modifiche al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale al fine di rendere maggiormente confrontabili le offerte proposte dai venditori.

Sempre nel corso del 2008, con riferimento alla Direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità, adottata con delibera 19 luglio 2006, n. 152/06, sono entrate in vigore anche le previsioni relative ai clienti finali

non domestici del mercato libero alimentati in bassa tensione. Con delibera 30 novembre 2006, n. 267/06, l'Autorità aveva infatti prorogato al 1° luglio 2007 il termine per l'entrata in vigore della Direttiva in relazione ai documenti di fatturazione dei clienti finali del mercato libero e comunque non prima che fossero decorsi 60 giorni dalla definizione, da parte dell'Autorità, degli obblighi in tema di flussi informativi tra distributori ed esercenti il servizio necessari al corretto adempimento di quanto previsto. Con delibera 29 maggio 2008, ARG/elt 70/08, è stato previsto che i 60 giorni di cui alla delibera n. 267/06, per l'entrata in vigore della Direttiva nei confronti dei clienti finali non domestici del mercato libero alimentati in bassa tensione, decorrano dal 1° agosto 2008.

Nel corso del 2008, in relazione sia al mercato elettrico sia al mercato gas, l'Autorità è nuovamente intervenuta in materia di diritto di recesso, adottando la delibera 20 giugno 2008, ARG/com 79/08, di modifica della delibera 25 giugno 2007, n. 144/07, contenente la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481. Le modifiche apportate sono state introdotte al fine di meglio rispondere alle esigenze via via manifestatesi da parte dei clienti finali e dei fornitori sia del mercato elettrico sia del mercato gas.

Del pari relativo ai due settori è l'avvio del progetto "Sportello per il consumatore", a mezzo del quale, nell'ottica di un impiego sempre più efficiente delle risorse e ispirandosi a criteri di economicità, l'Autorità ha perseguito l'obiettivo di riunire in un'unica struttura l'attività del *call center* presso l'Acquirente Unico e la gestione dei reclami tramite la Cassa conguaglio per il settore elettrico. Con delibera 14 maggio 2008, GOP 28/08, l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia e ha adottato il Regolamento per lo svolgimento delle atti-

vità materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95. Lo Sportello per il consumatore persegue inoltre la finalità di erogare il servizio informativo tramite *call center* al fine di fornire ai clienti finali informazioni generali sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, sulla regolazione introdotta dall'Autorità, nonché sull'eventuale reclamo o segnalazione inviato dal singolo cliente finale e sui diritti dei consumatori. Sempre durante l'anno 2008 l'Autorità, con delibera 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08, ha emanato specifiche disposizioni a disciplina della gestione dei casi di morosità da parte del cliente finale nei confronti dell'esercente la vendita, in considerazione delle esigenze di trasparenza delle informazioni e di certezza sui tempi previsti per il pagamento, oltre che delle conseguenze in caso di morosità per il cliente finale. Per una descrizione dettagliata, si rimanda al Capitolo 2 di questo Volume.

Infine, il 2008 ha visto l'avvio del Trova-offerte, a mezzo del quale l'Autorità intende offrire ai clienti finali uno strumento informativo per meglio orientarsi tra le caratteristiche delle diverse offerte e per cogliere i vantaggi che possono essere ottenuti con la stipulazione di un nuovo contratto. Il Trova-offerte consiste nella pubblicazione sul sito Internet dell'Autorità di un sistema evoluto di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica, nel futuro riguarderà anche le imprese di vendita di gas, che consenta ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali relative a tali servizi: uno strumento in grado di favorire la trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti, coerentemente alle funzioni istituzionali dell'Autorità.

Mercato elettrico

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità

Anche nel corso del 2008 l'Autorità ha dato seguito alla propria attività di rafforzamento della posizione del cliente finale, nell'ottica di dotare lo stesso dei necessari strumenti per confrontare le condizioni economiche e contrattuali della propria fornitura con le offerte proposte dai nuovi fornitori.

Con delibera n. 152/06 erano state modificate e integrate le regole di trasparenza già fissate con delibera 16 marzo 2000, n. 55/00, anche alla luce della progressiva liberalizzazione dell'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali, estendendone gli effetti pure ai clienti del mercato libero in bassa tensione. Tali regole sono volte a semplificare, garantendone la completezza, le informazioni sui costi della fornitura necessari al cliente finale per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte nonché la convenienza del prezzo praticato (vedi Relazione annuale 2007, Vol. II Capitolo 4).

Con delibere n. 267/06 e 30 marzo 2007, n. 83/07, l'Autorità ha stabilito che la Direttiva sulla trasparenza entrasse in vigore dal 1° luglio 2007 per i clienti del mercato libero e comunque non prima che fossero definiti gli obblighi in tema di flussi informativi tra distributori e venditori, tramite adozione di apposito provvedimento, tali da consentire ai venditori il corretto adempimento di quanto previsto dalla Direttiva stessa. Come ricordato, le previsioni relative ai clienti finali non domestici del mercato libero sono entrate in vigore il 1° ottobre 2008, a seguito della decorrenza del termine di 60 giorni a partire dal 1° agosto 2008, in accordo con quanto previsto dalla delibera ARG/elt 70/08.

Nel corso dell'anno l'Autorità ha inoltre proseguito il proprio capillare controllo sui documenti di fatturazione inviati dagli esercenti o comunque acquisiti a seguito di reclami, istanze e segnalazioni da parte di clienti finali e associazioni di consumatori, al fine di garantire l'effettivo adeguamento dei documenti di fatturazione alle prescrizioni della delibera n. 152/06, anche in virtù dell'eventuale adozione dei provvedimenti di propria competenza.

Procedimenti individuali a tutela dei clienti finali del mercato elettrico

Sempre nel corso del 2008, l'Autorità, a seguito del costante monitoraggio sulle condizioni contrattuali di fornitura praticate dagli esercenti, ha adottato specifici provvedimenti individuali volti alla cessazione di condotte lesive dei diritti degli utenti. In particolare, con delibera 7 agosto 2008, VIS 89/08, e con delibera 7 agosto 2008, VIS 90/08, l'Autorità è intervenuta al fine di garantire la corretta applicazione, da parte di esercenti del mercato libero di energia elettrica, delle previsioni del Codice di condotta commerciale, anche in relazione alla scheda di confrontabilità, della disciplina in materia di diritto di recesso dai contratti di fornitura e della disciplina relativa alla trasparenza dei documenti di fatturazione.

Strumenti di confrontabilità dei prezzi: adozione della scheda di riepilogo dei corrispettivi

Per realizzare un'effettiva concorrenza è necessario che i clienti finali possano confrontare le offerte disponibili e scegliere quella più vantaggiosa. All'esito della consultazione avviata con il documento per la consultazione sulla confrontabilità delle offerte da parte degli esercenti il servizio di vendita di energia elettrica ai clienti finali, con delibera n. 110/07 era stata adottata la scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta prevista all'art. 11, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 105/06 (Codice di condotta commerciale elettrico), al fine di garantire una sempre più consapevole scelta da parte dei clienti finali.

La scheda persegue innanzitutto l'obiettivo di aumentare la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta, garantendo al cliente un elenco completo dei corrispettivi previsti a suo carico in seguito alla stipula del contratto. Risulta infatti che, nell'ambito dei contratti, non sia sempre agevole, per il cliente, l'individuazione di tutti i corrispettivi che verranno addebitati in relazione alla prestazione del servizio. Ulteriore finalità della scheda è fornire al cliente un ausilio per il confronto delle offerte ricevute da diversi esercenti, anche alla

luce delle proprie caratteristiche di consumo.

In relazione alla ricordata disciplina, l'Autorità monitora costantemente l'attuazione da parte degli esercenti, anche a mezzo

dell'adozione, come ricordato, di provvedimenti individuali non sanzionatori, soprattutto al fine di ridurre il rischio di comportamenti poco trasparenti nei confronti dei clienti finali stessi.

Mercato gas

Dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali del servizio gas sono liberi di scegliere il proprio fornitore. La completa liberalizzazione del mercato ha posto l'esigenza di innalzare il livello di tutela della clientela finale, anche per consentire al consumatore scelte informate e consapevoli tra le varie possibili offerte contrattuali proposte sul mercato. Proprio in relazione alla verifica dell'applicazione del Codice di condotta commerciale, con la ricordata delibera ARG/com 34/08 sono state apportate alcune significative modifiche all'Allegato A alla delibera n. 126/04 (Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale). Ciò al fine di rendere maggiormente confrontabili le offerte proposte dai venditori di gas naturale e prevedendo, in particolare, che i corrispettivi dovuti in proporzione al consumo di gas debbano essere indicati in euro per metro cubo utilizzando, qualora sia previsto l'adeguamento su base territoriale del corrispettivo medesimo al contenuto energetico del gas fornito, un valore del

potere calorifico superiore del gas pari a 38,52 MJ/m³ e un coefficiente M di adeguamento alla quota altimetrica e alla zona climatica uguale a 1. Tale intervento ha avuto l'obiettivo, e ha conseguentemente permesso, di superare le difficoltà interpretative segnalate e registrate in relazione alle diverse offerte per la vendita di gas naturale. Infatti, in tali offerte, acquisite dall'Autorità o segnalate dai singoli clienti finali o dalle associazioni dei consumatori, il corrispettivo applicabile ai prelievi di gas, esclusi i corrispettivi relativi al servizio di distribuzione, veniva espresso in euro per metro cubo o in centesimi di euro per metro cubo, facendo riferimento a un valore convenzionale del potere calorifico superiore del gas fornito non sempre omogeneo, dando origine a maggiori difficoltà, per il cliente finale, nel confronto tra le diverse offerte. La modifica del Codice di condotta commerciale ha permesso pertanto di rendere maggiormente confrontabili le offerte proposte dai venditori di gas naturale.

Mercati elettrico e gas

Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale

Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori nell'ambito della

completa liberalizzazione anche del settore elettrico e di garantire l'apertura alla concorrenza del mercato della vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, l'Autorità era già intervenuta con la delibera n. 144/07, stabilendo adeguate

tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

L'Allegato A alla delibera n. 144/07 ha infatti ridisegnato in un unico provvedimento normativo la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, dettando un quadro regolatorio unitario per i due settori, anche al fine di agevolare l'efficienza del sistema e la capacità concorrenziale dei vari operatori. Per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti finali sono previsti tempi di preavviso differenti a seconda che il recesso sia esercitato per uscire dal mercato ex vincolato (oggi sostituito per il settore elettrico dal servizio di maggior tutela e dal servizio di salvaguardia) o per sciogliere un contratto già concluso nel libero mercato.

Al fine di semplificare, a beneficio del cliente finale, la procedura di recesso e per garantire la continuità tecnica e commerciale del servizio, era stato previsto che il cliente, qualora avesse inteso cambiare fornitore, avrebbe dovuto inoltrare il recesso al venditore uscente avvalendosi del venditore entrante ai sensi dell'art. 5, comma 5.2, dell'Allegato A alla ricordata delibera n. 144/07, a eccezione dei casi previsti dall'art. 5, comma 5.4, dello stesso Allegato A. Nel corso del 2008, l'Autorità è comunque intervenuta con un provvedimento modificativo con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di clienti finali e di fornitori, prevedendo, con delibera ARG/com 79/08, l'adozione di alcune modifiche e integrazioni al suddetto Allegato A. In particolare, diversi esercenti e clienti avevano segnalato che l'ottemperanza alla sopracitata previsione di cui all'art. 5, comma 5.2, relativa alla trasmissione del recesso da parte del nuovo fornitore al precedente fornitore, potesse risultare ostacolo della concorrenza nel caso in cui il cliente finale non domestico avesse deciso di sciogliere il contratto di fornitura con il proprio fornitore, per cambio esercente, senza avere ancora stipulato un contratto con un nuovo fornitore: ciò in considerazione della difficoltà pratica di stipulare con largo anticipo, rispetto all'attivazione della nuova fornitura e per le tempistiche di preavviso applicabili allo scioglimento del contratto in essere, il contratto di fornitura con un nuovo esercente. Tale ragione ha condotto l'Autorità ad adottare alcune modifiche, prevedendo in particolare di integrare la previsione di cui all'art. 5, in materia di trasmissione della comunicazione di recesso da parte dell'esercente, con il riconoscimento della facoltà per i clienti finali non domestici di inoltrare direttamente il recesso al proprio fornitore (con l'onere, in tal caso, di

specificare che il recesso stesso viene esercitato per cambio esercente) in alternativa alla possibilità di inoltrarlo attraverso il nuovo venditore.

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e avvio di procedimento per la revisione dei Codici di condotta commerciale

Nel corso del 2007 e del 2008 sono pervenute all'Autorità alcune schede di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici predisposte da alcuni esercenti l'attività di vendita di energia elettrica, relativamente a offerte di mercato libero rivolte a clienti finali domestici in cui, nel medesimo riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua, venivano riportate ulteriori colonne relative alla spesa calcolata, per la medesima tipologia di offerta, sia nell'ipotesi di prezzo biorario sia nell'ipotesi di prezzo monorario. La presenza, nel riquadro "Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte", di più colonne riferite a offerte diverse, o a strutture di prezzo differenziate, se pure riconducibili alle stesse tipologie contrattuali, è stata ritenuta tale da rendere più difficoltosa la lettura della scheda. Inoltre, molti clienti hanno segnalato che la mancata esplicita indicazione, nelle schede di confronto e nei contratti, della percentuale dei consumi che deve essere spostata nella fascia F23 o a prezzo più vantaggioso per ottenere una spesa inferiore rispetto a un'offerta monoraria, rende difficile valutare la convenienza di un'offerta bioraria.

È altresì pervenuta agli Uffici dell'Autorità la documentazione relativa a diverse offerte per la vendita di gas naturale: in tali offerte il corrispettivo applicabile ai prelievi di gas, esclusi i corrispettivi relativi al servizio di distribuzione, era stato espresso in euro per metro cubo o in centesimi di euro per metro cubo, facendo riferimento a un valore convenzionale del potere calorifico superiore del gas fornito non sempre omogeneo. Ciò ha comportato maggiori difficoltà, per il cliente finale, nel confronto tra le diverse offerte.

Sulla base di quanto sopra, l'Autorità ha adottato la delibera ARG/com 34/08 al fine di adeguare la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'Allegato A alla delibera n. 110/07. In particolare, sono state introdotte modifiche e integrazioni all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A della delibera n. 126/04. È stato contestual-

mente avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti di modifica e integrazione al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas di cui alla delibera n. 126/04, al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica di cui alla delibera n. 105/06 e per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabilità già individuati per il settore elettrico, all'uopo ampliando i compiti del Gruppo di lavoro istituito con determinazione del Direttore Generale 29 giugno 2006, n. 26. In virtù di tali interventi, è stato perseguito l'obiettivo di superare le criticità riscontrate e segnalate dai clienti finali e dalle loro associazioni circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas e l'evoluzione del mercato della vendita al dettaglio negli stessi settori.

Con riferimento alla scheda di riepilogo dei corrispettivi, è stato modificato il riquadro "Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte" con la previsione che esso riporti:

- nella colonna C, la stima della minore spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (-), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità; o la stima della maggior spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità;
- nella colonna D, la variazione percentuale della spesa annua, preceduta dal segno algebrico (-) nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti inferiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità; o la stima della maggior spesa annua in euro, preceduta dal segno algebrico (+), nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità.

Inoltre, è stato previsto che ciascun riquadro riferito a una specifica tipologia contrattuale debba contenere il confronto fra le condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità e una sola offerta contrattuale e che quindi, nel caso in cui, ade-

rendo a un'offerta il cliente possa scegliere tra un prezzo monorario o multiorario, ferme restando tutte le altre condizioni dell'offerta, debbano essere predisposti due diversi riquadri o schede di riepilogo, uno per ciascuna tipologia di prezzo offerto. Infine, è stato stabilito che, nel caso di offerte riferite ai clienti domestici che prevedano corrispettivi differenziati per fasce orarie, la scheda di confronto riporti, in calce al riquadro e con caratteri analoghi a quelli utilizzati nel riquadro stesso, la percentuale dei consumi per fascia oraria che garantisce l'indifferenza della spesa rispetto a un'analoga offerta monoraria.

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e gas

Con delibera 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la formazione di provvedimenti aventi a oggetto l'integrazione e l'armonizzazione delle previsioni in tema di modalità di redazione dei documenti di fatturazione previste dalla delibera n. 152/06 e dalla delibera 14 aprile 1999, n. 42/99. L'obiettivo perseguito consiste nella integrazione e armonizzazione delle direttive dell'Autorità in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana; ciò in considerazione della sempre maggiore diffusione delle offerte *dual fuel* – circostanza che rende necessario armonizzare la struttura e i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, onde garantire medesimi livelli di trasparenza e di leggibilità degli stessi – e stante la rilevanza di una chiara e completa informazione ai clienti finali mediante i documenti di fatturazione, quale principale strumento per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il proprio venditore, e per confrontarle con le offerte proposte dai nuovi venditori, così da poter tra l'altro valutare la miglior convenienza tra i prezzi praticati e quelli proposti.

In particolare, con la ricordata delibera ARG/com 148/08 è stato previsto che anche gli interventi in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione siano sottoposti ad Analisi di impatto della regolazione (AIR), stante la rilevanza di tali interventi per la tutela dei consumatori. Nello specifico, la metodologia AIR ha l'obiettivo di tendere al miglioramento della qualità del processo regolatorio, già ispirato a criteri di

semplificazione ed efficacia, al fine di rendere trasparente il processo decisionale che conduce alla scelta di una determinata opzione di intervento, nel confronto tra una pluralità di alternative, anche attraverso la valutazione dei principali effetti delle regole sui loro destinatari. A tal fine, infatti, è previsto il ricorso a specifici *focus group* di consumatori, in virtù dei quali permettere e facilitare l'emersione e la considerazione delle preferenze e delle esigenze dei consumatori stessi in tema di trasparenza delle informazioni che ricevono dai documenti di fatturazione e nelle fasi di contatto con il personale commerciale, preventive alla sottoscrizione di un contratto di fornitura. È inoltre previsto il ricorso a dettagliati documenti per la consultazione in ordine all'acquisizione di tutti gli elementi informativi e valutativi provenienti dai soggetti potenzialmente coinvolti.

Strumenti di confrontabilità dei prezzi per il servizio elettrico e del gas

Con il documento per la ricognizione del 3 agosto 2007 è stata avviata l'esplorazione delle esigenze e delle problematiche relative alla confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas. Il documento esponeva gli esiti di una ricerca circa gli strumenti di confronto delle offerte in quel momento disponibili in alcuni Paesi dell'Unione europea e mirava ad acquisire elementi informativi utili per l'eventuale implementazione di tali strumenti in Italia.

Il nuovo contesto pone la necessità di implementare misure che possano favorire la fiducia nel mercato da parte dei clienti finali e la possibilità di migliori scelte, in situazione di trasparenza e di piena informazione. L'esigenza di agire con una ricognizione delle problematiche e delle esigenze in materia di confrontabilità delle offerte è emersa tra l'altro, per quanto riguarda il settore gas, dagli esiti dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali, avviata con delibera 28 ottobre 2005, n. 225/05, e, per quanto riguarda il settore elettrico, nel corso delle riunioni del Gruppo di lavoro (istituito con delibera n. 105/06) aventi a oggetto la confrontabilità delle offerte.

La ricognizione condotta sia tramite i siti web e i contatti con alcuni Regulatori europei, sia tramite la partecipazione a gruppi di lavoro, *workshop* e seminari in ambito europeo, ha evidenziato che in alcuni Paesi dell'Unione europea i clienti fina-

li hanno a loro disposizione sistemi di comparazione delle offerte di energia elettrica e gas, basati su motori di calcolo della spesa annua e/o del risparmio annuo.

I servizi sono stati attivati, quasi in tutti i casi, nella fase iniziale della liberalizzazione e si rivolgono di norma ai clienti domestici; solo in alcuni casi sono rivolti anche ai clienti non domestici con consumi inferiori a una certa soglia, in quanto si ritiene che per i clienti con consumi più elevati sia preferibile richiedere offerte personalizzate direttamente al fornitore.

Il funzionamento di tali motori di calcolo prevede, di norma, che il cliente finale acceda tramite un sito Internet e inserisca alcuni dati: principalmente il codice postale (che individua l'ubicazione della fornitura) e il consumo annuo di gas o di energia elettrica. Talvolta è richiesto l'inserimento di dati ulteriori, che consentono un'elaborazione più completa, come per esempio la tipologia di contratto (a prezzo fisso o variabile) o la modalità di pagamento preferita o la ripartizione del consumo nel corso delle ventiquattro ore o nel corso dell'anno.

Sulla base dei dati inseriti, i motori di calcolo generano una lista di offerte dei diversi venditori; il cliente, tramite link o finestre, può accedere a una serie di informazioni che, con diverso grado di approfondimento, riguardano:

- l'offerta: viene solitamente indicata la spesa complessiva prevista per un anno; in molti casi è possibile visualizzare il dettaglio dei costi e vengono specificate le modalità di indicizzazione del prezzo;
- il venditore: vengono riportate la ragione sociale del venditore e le modalità di contatto; in molti casi a ogni venditore è associato il mix produttivo del suo approvvigionamento e alcuni servizi di comparazione consentono al cliente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto;
- il contratto: vengono indicate la durata del vincolo, il preavviso richiesto per il recesso, le modalità di pagamento.

Dal punto di vista del soggetto che gestisce il servizio di comparazione si delineano chiaramente tre modelli:

- un modello in cui il soggetto che gestisce il servizio è il Regolatore e i venditori sono tenuti, in base alla normativa o in virtù di una volontaria cooperazione, a comunicare i dati necessari al suo funzionamento;

- un modello in cui coesistono il servizio gestito dal Regolatore e i servizi gestiti da soggetti privati;
- un modello in cui il servizio è gestito da soggetti terzi che possono essere associazioni dei consumatori, associazioni delle imprese di distribuzione o la stessa impresa di distribuzione oppure soggetti privati; questi ultimi sostengono finanziariamente il servizio tramite i contributi dei venditori che vi aderiscono.

Successivamente alla ricognizione, l'Autorità si è attivata con successo per acquisire a titolo gratuito il software del motore di calcolo denominato "Tarifkalkulator", implementato dal regolatore austriaco E-Control, per pubblicare sul proprio sito web le comparazioni tra le diverse offerte di energia elettrica e gas. Alla ricezione del suddetto software, l'Autorità ha provveduto ad adattarlo al sistema informatico italiano, avvalendosi anche dell'ausilio del Politecnico di Milano.

Alla suddetta fase di ricognizione hanno fatto altresì seguito incontri tecnici per l'approfondimento degli aspetti da essa trattati. Le osservazioni pervenute dai soggetti interessati (pubblicate in forma sintetica sul sito dell'Autorità), unitamente all'attività del Gruppo di lavoro, hanno costituito l'elemento propedeutico all'avvio di consultazioni funzionali, tra l'altro, a interventi che l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare, stante la loro rilevanza, in materia di adesione volontaria, da parte dei venditori, al progetto e di confrontabilità dei prezzi relativi all'attività di vendita di energia elettrica e di gas al dettaglio.

Con delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, l'Autorità ha così attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (Trova-offerte) – al momento attuato solo in relazione alle offerte di energia elettrica per i clienti domestici – in considerazione delle previsioni della legge n. 481/95 che include, tra le funzioni di cui all'art. 2, comma 12, assegnate all'Autorità per il perseguimento delle finalità della legge medesima, la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali. Infatti, la completa liberalizzazione dell'attività di vendita di energia elettrica e di gas ha comportato per i clienti finali l'insorge-

re di nuove esigenze informative, relative all'individuazione dei potenziali fornitori alternativi e alla valutazione delle caratteristiche delle offerte commerciali disponibili, ai fini di una scelta informata e consapevole. La pubblicazione di un sistema evoluto di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas, che consenta ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali relative a tali servizi, costituisce pertanto uno strumento in grado di favorire la trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali, coerentemente alle funzioni istituzionali dell'Autorità.

Con la pubblicazione del Trova-offerte l'Autorità intende offrire ai clienti del servizio elettrico uno strumento informativo per permettere agli stessi di meglio orientarsi tra le caratteristiche delle diverse offerte e di cogliere i vantaggi che possono essere ottenuti con la stipulazione di un nuovo contratto. La disponibilità di strumenti di informazione interattivi sulle caratteristiche delle offerte è stata peraltro analizzata anche dall'*Energy Regulators Group for Electricity and Gas* (ERREG), che ne ha auspicato la realizzazione includendola tra le proposte di *best practice* individuate in vista della scadenza per il completamento del processo di liberalizzazione del luglio 2007 e in documenti successivi.

Come ricordato, il Trova-offerte si basa sull'analogo sistema realizzato dal regolatore austriaco E-Control; la versione italiana è stata realizzata in collaborazione con il MOX (Modellistica e calcolo scientifico) – Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano. Il Trova-offerte consente di trovare e conoscere le offerte per la fornitura di energia elettrica rivolte ai clienti domestici, e fornisce una stima della spesa annua in base alle diverse offerte. L'elaborazione della stima della spesa annua per ciascuna offerta si basa sui prezzi in vigore al momento della ricerca e potrà quindi essere diversa dalla spesa effettiva indicata in bollette future, in caso di aggiornamenti. Per ottenere tali informazioni è sufficiente inserire nel Trova-offerte pochi dati (almeno il CAP del Comune nel quale è ubicata la fornitura e il consumo annuo in kWh), tutti disponibili sulla bolletta, seguendo le indicazioni presenti nelle varie schermate. La consultazione è facilitata da spiegazioni e informazioni che compaiono a video. Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al

Trova-offerte (a oggi tutte le principali aziende di vendita di energia elettrica). L'iscrizione infatti non è obbligatoria e per questo sul mercato potrebbero essere presenti proposte di altre imprese, non presenti nel Trova-offerte.

Per poter partecipare al Trova-offerte, le imprese di vendita devono essere iscritte nell'elenco volontario delle imprese che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità stabiliti dall'Autorità. L'elenco, anch'esso a iscrizione volontaria, è consultabile nel sito Internet dell'Autorità ed è stato istituito con delibera 11 giugno 2007, n. 134/07.

Le informazioni sulle caratteristiche di ciascuna offerta e sulle imprese vengono inserite nel sistema dalle stesse imprese, in completa autonomia e sotto la propria piena ed esclusiva responsabilità.

L'informazione dei clienti finali del servizio elettrico sulla liberalizzazione del mercato

Con la delibera 22 giugno 2007, n. 140/07, l'Autorità ha approvato il progetto presentato dall'Acquirente Unico di istituire un *call center* in grado di fornire dal 1° luglio 2007, per conto dell'Autorità, informazioni ai consumatori sulla liberalizzazio-

ne del mercato dell'energia elettrica. Tale attività informativa è stata poi estesa, a partire dall'ottobre 2007, alla liberalizzazione del settore del gas e, successivamente, al "bonus elettrico" e al Trova-offerte. L'attività svolta dal *call center* dal 1° aprile 2008 al 31 marzo 2009 è rappresentata sia nella tavola 4.1, nella quale è riportato, complessivamente per i due settori, il dettaglio delle chiamate al *call center*, sia nelle tavole 4.2 e 4.3, che evidenziano i principali argomenti oggetto delle chiamate stesse.

In relazione alle chiamate conversate, che hanno riguardato principalmente il settore elettrico (91%) e per la restante parte il settore gas (9%), è stato in linea tendenziale registrato un considerevole aumento nel corso del tempo, con l'eccezione dei mesi estivi. L'incremento del numero di contatti è principalmente dipeso dalla costante e sistematica campagna informativa con la quale l'Autorità ha promosso il servizio di *call center* stesso e dal crescente interesse dimostrato dai clienti finali nei confronti della liberalizzazione dei settori elettrico e gas, anche in riferimento, nel caso dei clienti finali domestici, alle condizioni e alle modalità per poter usufruire delle agevolazioni per la fornitura di energia elettrica ("bonus elettrico").

	PERVENUTE ORE 8-18	CONVERSATE	TERMINATE IN ATTESA	TERMINATE IN BENVENUTO	PERVENUTE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	MEDIA ATTESA (sec.)	MEDIA CONVERSATA (sec.)
2008								
Aprile	3.784	2.600	484	700	742	4.526	19	392
Maggio	2.028	1.660	13	355	229	2.257	35	388
Giugno	2.572	2.111	95	366	244	2.816	38	333
Luglio	2.288	1.913	54	321	215	2.503	36	309
Agosto	1.147	957	27	163	128	1.275	35	316
Settembre	2.715	2.126	177	412	228	2.943	37	305
Ottobre	5.183	3.990	226	967	644	5.827	37	236
Novembre	5.861	4.912	274	675	815	6.676	38	196
Dicembre	5.070	4.188	452	430	1.631	6.701	40	206
2009								
Gennaio	7.804	6.801	398	605	1.624	9.428	37	199
Febbraio	13.590	11.340	1.270	980	2.539	16.129	43	150
Marzo	17.683	14.329	979	2.375	1.537	19.220	41	158
Totale	69.715	56.927	4.449	8.349	10.576	80.301	37	265

TAV. 4.1

Numero totale delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico

1 aprile 2008 - 31 marzo 2009

I quesiti rivolti al *call center* dai clienti finali non domestici hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni e di chiarimenti inerenti sia la facoltà di cambiare fornitore, soprattutto per quel che riguarda le conseguenze associate all'esercizio di tale facoltà e il termine di preavviso per recedere

dal contratto con il precedente fornitore, sia le competenze in materia di esecuzione di allacciamenti o di altre prestazioni, quali la verifica del gruppo di misura gas, in considerazione delle previsioni dettate in tema di qualità commerciale alla luce della separazione tra attività di distribuzione e attività di vendita.

TAV. 4.2

Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas
Clienti non domestici

1 aprile 2008 – 31 marzo 2009

ARGOMENTI SETTORE ELETTRICO	%	ARGOMENTI SETTORE GAS	%
Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?	14	Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	18
Che preavviso devo dare per recedere dal vecchio contratto?	10	A chi bisogna rivolgersi in caso di guasti al contatore?	15
Quali consumatori, e in quali situazioni, possono accedere al servizio di salvaguardia?	8	Chi può vendere gas nel mercato liberalizzato?	11
Cosa succede se non passo al mercato libero?	4	Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	9
Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	4	Cosa cambia per il costo del servizio?	5
Cosa cambia nella gestione del servizio elettrico con la liberalizzazione?	4	Se cambio venditore chi mi invierà la bolletta?	5
Cosa cambia per il costo del servizio?	4	Il distributore può rifiutare l'allacciamento alla rete del gas?	4
Come si fa a passare al mercato libero?	4	Quali servizi sono stati liberalizzati?	4
Chi legge il contatore?	3	Se passo al mercato libero avrò bollette meno trasparenti?	4
Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	3	Il distributore può rifiutare l'attivazione della fornitura?	2

Per quel che riguarda i clienti finali domestici, e in particolare quelli del settore elettrico, i quesiti rivolti al *call center* hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni relative al "bonus elettrico", alla valutazione dei reclami da parte dell'Autorità e alla facoltà di cambiare fornitore, soprattutto per quel che riguarda le conseguenze associate all'esercizio di tale facoltà. Per quanto attiene ai quesiti rivolti al *call center* dai clienti finali domestici del settore gas, le richieste di informazioni e di chiarimenti hanno riguardato, in particolare, le competenze in materia di esecuzione della verifica del gruppo di misura in caso di malfunzionamento dello stesso o in materia di esecuzione di allacciamenti, in considerazione delle previsioni in tema di qualità commerciale alla luce della separazione tra le attività del distributore e le attività del venditore.

Lo Sportello per il consumatore

L'apertura del mercato della vendita ai clienti finali nel settore dell'elettricità e del gas ha comportato un considerevole incremento del contenzioso tra il cliente finale medesimo e il fornitore, nonché l'inoltro di richieste di informazioni sempre più numerose, da parte dei clienti finali, che non traggono origine da un previo contenzioso con il gestore. L'Autorità ha perciò perseguito l'obiettivo di garantire la funzionalità del sistema di gestione dei reclami ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95, anche nella delicata fase di completa apertura del mercato della vendita ai clienti finali, salvaguardando le esigenze di imparzialità e di efficacia della funzione nonché le garanzie dei privati interessati, dinanzi al concreto rischio che l'efficacia della funzione di valutazione di

TAV. 4.3

ARGOMENTI SETTORE ELETTRICO	%	ARGOMENTI SETTORE GAS	%
Chi potrà usufruire delle agevolazioni?	12	A chi bisogna rivolgersi in caso di guasti al contatore?	39
In che modo si potranno ottenere le condizioni agevolate?	10	Chi può vendere gas nel mercato liberalizzato?	11
Reclami	5	Chi si occupa dei nuovi allacciamenti?	9
Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?	3	Cosa cambia per il costo del servizio?	4
Che preavviso devo dare per recedere dal vecchio contratto?	3	A chi bisogna rivolgersi in caso di fuga di gas?	4
Se passo al mercato libero perdo il diritto alle agevolazioni?	4	Il distributore può rifiutare l'attivazione della fornitura?	4
Come faccio a confrontare i prezzi delle diverse offerte?	4	Chi legge il contatore?	2
Cosa vuol dire che il mercato dell'elettricità è libero?	3	Cosa cambia nella gestione del servizio gas con la liberalizzazione?	2
Come si legge la scheda per il confronto dei prezzi?	3	Il distributore può rifiutare l'allacciamento alla rete gas?	2
Chi può vendere energia elettrica nel mercato liberalizzato?	3	A chi bisogna rivolgersi per ottenere informazioni commerciali o fare reclamo?	2

Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas Clienti domestici

1 aprile 2008 – 31 marzo 2009

reclami, istanze e segnalazioni fosse pregiudicata dalla distrazione delle risorse e delle competenze a ciò dedicate allo svolgimento di attività materiali, informative e conoscitive, preparatorie e strumentali alla citata attività.

In tale ottica, con delibera 22 giugno 2007, n. 141/07, l'Autorità si è avvalsa della Cassa conguaglio per il settore elettrico, cioè di una organizzazione pubblica che assicura idonee garanzie di competenza ed efficienza, per lo svolgimento di attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni, presentati dai clienti finali. La Cassa conguaglio per il settore elettrico, ai sensi del proprio Regolamento di organizzazione e funzionamento, esercita attività funzionali agli interessi generali curati dall'Autorità e in particolare alle attività richieste dall'Autorità medesima nel quadro generale di collaborazione prevista dall'art. 2, comma 22, della legge n. 481/95. Ai fini dell'esercizio delle attività di cui alla presente delibera, l'Autorità esercita sulla Cassa conguaglio per il settore elettrico, quale ente strumentale, un'attività di vigilanza.

L'istituzione dello Sportello risponde all'esigenza, evidenziata dalla recente apertura dei mercati dell'energia elettrica e del gas, di:

- assicurare una tempestiva risposta alle segnalazioni e ai reclami scritti inviati dai consumatori in un contesto che
- ne vede aumentare in modo significativo la numerosità;
- assicurare un facile accesso a tutte le informazioni relative ai mercati liberalizzati dell'energia che consentano al consumatore di conoscere i propri diritti e di provvedere a una scelta consapevole del proprio fornitore di energia.

La costituzione della suddetta struttura mira, da una parte, a migliorare la possibilità del cliente finale di trovare una modalità semplice e rapida di risoluzione delle controversie con l'esercente il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e gas e, dall'altra, favorisce il corretto dispiegarsi della concorrenza grazie alla diffusione dell'informazione e alla riduzione delle forti asimmetrie informative che caratterizzano il cliente finale.

Lo Sportello risulta dotato di adeguate competenze e strumenti tecnologicamente all'avanguardia che, sulla scorta delle precedenti esperienze in materia di avvalimento della Cassa conguaglio per il settore elettrico da parte dell'Autorità e con un costante coordinamento tra lo Sportello e l'Autorità (in particolare per gli aspetti inerenti la gestione dei reclami, la formazione del personale ecc.), sono in grado di fornire un unico punto di contatto per il consumatore attraverso i seguenti canali:

- *call center* dotato di numero verde telefonico e caratterizzato da livelli effettivi di qualità almeno pari agli standard

fissati dall'Autorità per i *call center* dei venditori di energia con la delibera 19 giugno 2007, n. 139/07;

- fax verde;
- e-mail;
- indirizzo per il ricevimento di segnalazioni scritte su supporto cartaceo.

Lo Sportello consente di potenziare la capacità dell'Autorità di verificare il buon funzionamento degli strumenti di tutela introdotti e il corretto andamento del mercato, agevolando anche una crescita delle associazioni dei consumatori e una loro interlocuzione strutturale con la Cassa conguglio per il settore elettrico e con l'Autorità.

Con delibera GOP 28/08 l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia e ha adottato il Regolamento per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni, presentati dai clienti finali ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95. Lo Sportello per il consumatore persegue inoltre la

finalità di erogare il servizio informativo tramite *call center* al fine di fornire ai clienti finali informazioni generali sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, sulla regolazione introdotta dall'Autorità, nonché sull'eventuale reclamo o segnalazione inviati dal singolo cliente finale e sui diritti dei consumatori. La suddetta delibera ha inoltre previsto l'avvalimento della Cassa conguglio per il settore elettrico per l'attivazione e la gestione dello Sportello nei termini e nelle modalità definiti con successivo provvedimento, prevenendo che gli esercenti forniscano riscontro alle richieste di informazioni inoltrate dallo Sportello nei tempi stabiliti dallo stesso. È stato inoltre istituito un gruppo di coordinamento delle Associazioni dei consumatori, da avviare e disciplinare con successiva determinazione del Direttore Generale dell'Autorità, cui partecipano anche le associazioni in rappresentanza dei clienti domestici e non domestici e che sia finalizzato a segnalare tempestivamente comportamenti diffusi degli esercenti, a rappresentare problematiche generali e a proporre interventi migliorativi della regolazione a tutela dei consumatori.

Rapporti con le associazioni dei consumatori

L'art. 2, comma 24, della legge n. 481/95 prevede che siano definiti con regolamenti di emanazione governativa criteri, condizioni, termini e modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o arbitrato presso l'Autorità nel caso di controversie sorte tra utenti ed esercenti.

In relazione a questo risultato, l'Autorità ha inteso contribuire alla valorizzazione del ruolo delle associazioni di consumatori, in particolare promuovendo la formazione degli addetti impegnati attivamente nelle procedure conciliative, allo scopo di

perseguire la simmetria informativa necessaria per il buon esito delle procedure medesime.

Nella prima metà del 2007, con delibera 23 febbraio 2007, n. 35/07, l'Autorità ha approvato il finanziamento per la promozione delle procedure di conciliazione destinate a risolvere eventuali controversie tra imprese e clienti finali, stanziando allo scopo 300.000 € per il biennio 2007-2008 (dei quali 140.000 per il 2007) da utilizzare per la formazione del personale delle associazioni dei consumatori, aderenti al CNCU

(Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, con il quale l'Autorità ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con l'obiettivo di promuovere una corretta e diffusa informazione riguardo ai servizi elettrico e del gas).

L'Autorità ritiene che l'iniziativa sulla conciliazione paritetica contribuisca in modo significativo a un miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori, attraverso una rapida risoluzione delle controversie e una più approfondita conoscenza dei motivi sottostanti le controversie stesse. L'iniziativa offre così una maggiore tutela ai consumatori di energia elettrica e di gas, prevedendo specifiche attività di sostegno allo sviluppo di procedure sperimentali di conciliazione, come pure stabilito nel Piano strategico triennale 2007-2009 dell'Autorità stessa. Possono usufruire dei finanziamenti i progetti di formazione finalizzati ad avviare, nel biennio 2007-2008, l'attuazione di procedure conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas. I progetti devono essere definiti congiuntamente dalle associazioni dei consumatori e delle imprese, nell'ambito di appositi Protocolli di intesa da sottoscrivere.

A garanzia di effettivi risultati, la mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento comporta la perdita del diritto al finanziamento stesso. Sono ammesse al finanziamento le sole spese, attribuibili alla formazione del personale delle associazioni dei consumatori, direttamente imputabili alla realizzazione delle attività finalizzate all'avvio delle procedure conciliative. Per accedere al finanziamento, i progetti devono essere stati presentati all'Autorità entro il 30 settembre 2008 e redatti in conformità al bando allegato alla delibera disponibile sul sito dell'Autorità. L'iniziativa, promossa con la delibera n. 35/07, ha avuto la sua iniziale realizzazio-

ne nella prima metà del 2007. Nel corso del 2008, e in particolare nel mese di febbraio, è stato avviato un progetto di formazione articolato in 21 corsi da svolgersi in 8 tra le più importanti città sparse su tutto il territorio nazionale (Roma, Napoli, Firenze, Bari, Mestre, Palermo, Torino, Cagliari) teso alla formazione di circa 450 sportellisti.

Anche in occasione di tali corsi l'Autorità ha fornito un apporto formativo, ponendo in essere interventi di carattere didattico realizzati da proprio personale dipendente, diretti a trasferire al personale delle associazioni dei consumatori destinato a svolgere il ruolo di sportellista (o conciliatore), informazioni e formazione sui contenuti della regolazione dei servizi elettrico e gas che consentano una migliore negoziazione. Infatti, anche se lo strumento conciliativo prescinde dal contenuto della regolazione, la conoscenza, soprattutto nelle procedure paritetiche, può costituire un vantaggio negoziale.

L'Autorità, al fine di assicurare la massima efficacia degli interventi di promozione delle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, ha previsto inoltre l'ampliamento dei progetti e il rifinanziamento degli stessi. Infatti, con delibera 22 settembre 2008, ARG/com 129/08, è stata deliberata la proroga dei termini per la presentazione di progetti per la realizzazione di attività di formazione finalizzate all'attuazione di Protocolli di intesa in materia di procedure conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas, di cui all'Allegato A alla delibera n. 35/07; ciò anche in considerazione delle richieste in merito all'ammissione al finanziamento di progetti di formazione finalizzati all'attivazione di ulteriori procedure stragiudiziali di conciliazione. Anche per il periodo successivo è prevista la prosecuzione delle attività di promozione dello strumento conciliativo e del relativo finanziamento.

Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici commerciali

Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali sono stati introdotti con la delibera n. 139/07, con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, in considerazione del fatto che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas sono libere. La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali è confluita nel *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita* (TIQV) con l'approvazione della delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.

I servizi telefonici commerciali costituiscono una componente importante delle strategie commerciali dei venditori e per assicurare un adeguato livello di servizio a tutela dei consumatori l'Autorità ha fissato standard di qualità obbligatori con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti dai *call center*, garantendo al tempo stesso alle imprese di vendita un adeguato livello di flessibilità nell'offerta del servizio, elemento essenziale per l'efficacia dell'apertura del mercato.

Gli obblighi di servizio minimi fissati dall'Autorità riguardano: la

semplicità del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di 2 scelte (3 se sono presenti più servizi); l'orario di apertura, almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 ore per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito; la gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa; l'informazione ai clienti con la pubblicazione su Internet e sulle fatture del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'Autorità ha anche fissato standard generali per il tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio¹, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate.

Gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizio si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas, dal 1° gennaio 2009 per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2007; l'applicazione ai venditori di minori dimensioni prevede una disciplina semplificata in con-

TAV. 4.4

Standard generali di qualità dei call center

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio (AS)	≥ 90%
Tempo medio di attesa (TMA)	≤ 240 secondi
Livello di servizio (LS)	≥ 80%

¹ L'indicatore accessibilità al servizio è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore.

siderazione del fatto che generalmente questi soggetti non si avvalgono di *call center* con albero fonico, ma gli operatori entrano direttamente in contatto con il cliente che si rivolge al venditore.

Una parte innovativa della regolazione prevede la creazione di una graduatoria dei *call center*, che verrà pubblicata a partire dal primo semestre 2009 con aggiornamenti periodici. La classifica sarà determinata da un sistema di punteggio (attraverso bonus o punteggi aggiuntivi) risultante dalle scelte commerciali delle imprese che, volontariamente, avranno raggiunto livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità.

I bonus verranno assegnati in base a servizi particolarmente graditi ai clienti come, per esempio, la gratuità completa delle chiamate (anche da rete mobile); la facilità di navigazione nell'albero fonico; una più ampia disponibilità del servizio; l'apertura di sportelli accessibili al pubblico per almeno 35 ore alla settimana; la presenza di servizi *on line* su Internet o di meccanismi di gestione delle chiamate nei periodi di picco.

L'Autorità ha valorizzato in particolare le iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori per il miglioramento dei servizi telefonici, incluso l'avvio di procedure per la risoluzione

extragiudiziale delle controversie connesse con i servizi forniti e la presenza di sportelli fisici sul territorio: tra i vari punteggi aggiuntivi previsti per la graduatoria relativa all'accesso al servizio telefonico, è previsto un punteggio specifico collegato all'indicatore "multicanalità", che consiste nella presenza di almeno uno o più sportelli fisici (particolarmente graditi da alcuni target di clienti), con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serviva più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente.

Ad acquisire punti in graduatoria contribuisce anche la soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*, rilevata attraverso un'indagine che l'Autorità svolge a cadenza regolare ogni semestre a partire dal secondo semestre 2008. Come esito di ogni indagine è previsto che sia stimato un valore dell'Indice di soddisfazione dei clienti (ICS) per ognuna delle aziende partecipanti all'indagine, comprensivo delle valutazioni su tutti i diversi fattori di qualità percepita sottoposti al giudizio dei clienti intervistati. Sulla base di tale stima verrà prodotto il Punteggio di soddisfazione dei clienti (PSC), che concorrerà, assieme ad altri indicatori, alla determinazione di punteggi complessivi di qualità dei *call center* aziendali (IQT).

INDICATORE O CARATTERISTICA	LIVELLO EFFETTIVO
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'art. 31, comma 31.6, per il primo livello dell'albero fonico
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR \geq 60%
Servizi <i>on line</i> in aggiunta al <i>call center</i>	Presenza di un portale Internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self service (in aggiunta al canale telefonico)
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 31, comma 31.8, avviate nel semestre
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)

TAV. 4.5

Punteggi aggiuntivi per la qualità del servizio

Indagine sulla qualità dei servizi telefonici nel secondo semestre 2008

Nel secondo semestre 2008 sono stati interessati dall'indagine tutti i venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti su base obbligatoria. L'indagine è stata effettuata da una società incaricata dall'Autorità² attraverso interviste telefoniche gestite con metodo CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*) nel periodo compreso fra il 13 ottobre e il 16 dicembre 2008. Complessivamente le aziende coinvolte nella rilevazione sono state 29 e il numero totale di interviste realizzate è stato di 16.703. L'universo, sulla base del quale sono stati estratti i diversi campioni di indagine, è costituito da oltre 600.000 chiamate. L'indicatore ICS è stato calcolato secondo la seguente procedura:

- individuazione di 6 fattori di qualità percepita da sottoporre al giudizio degli intervistati unitamente a un giudizio generale *overall*;
- utilizzo di una metrica relativa, basata su tre livelli base per la rilevazione dello stato di soddisfazione dell'intervistato sui singoli fattori di qualità percepita, cioè uguale rispetto alle aspettative, peggiore rispetto alle aspettative, migliore rispetto alle aspettative;
- determinazione di un punteggio di importanza per i singoli fattori basato sull'applicazione di una procedura di regressione categorica tra i fattori di qualità e l'indice di soddisfazione *overall*;
- costruzione di un punteggio sintetico di soddisfazione complessiva, ICS campionario, come media ponderata dei livelli di soddisfazione di ogni singolo fattore (dato dalla quota di intervistati che dichiarano di non avere percepito uno scarto negativo tra le proprie aspettative e quanto ricevuto) e l'importanza come descritta nel punto precedente;
- valutazione *ex post* di una stima della variabilità dell'indicatore emerso mediante una procedura statistica di *bootstrap* su 1.000 campioni estratti con reimmissione a partire dal campione di indagine;
- determinazione dell'ICS complessivo, come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità.

² A seguito di gara europea pubblica con procedura aperta, è risultata aggiudicataria del servizio di effettuazione dell'indagine, per 4 semestri, la società di ricerca CAI (*Customers Asset Improvement*) in associazione temporanea di impresa con la società TeleSurvey.

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2008 è stato il quarto anno di attuazione del meccanismo dei c.d. "certificati bianchi" o Titoli di efficienza energetica, introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, che hanno affidato all'Autorità il compito di definirne la regolazione attuativa, gestirne l'attuazione, monitorarne i risultati e identificare modifiche o integrazioni della normativa tese ad aumentarne l'efficacia.

Nel corso dell'anno hanno trovato per la prima volta applicazione alcune delle novità normative introdotte, rispettivamente, dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 di revisione e aggiornamento del meccanismo e da alcuni provvedimenti regolatori emanati dall'Autorità al fine di risolvere le criticità evidenziate nei primi tre anni di funzionamento.

Nel maggio 2008 il decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, recante *Attuazione della Direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e dei servizi energetici e abrogazione della Direttiva 93/76/CEE*, ha introdotto ulteriori e rilevanti novità normative riguardanti il meccanismo e, più in generale, le politiche di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali, demandandone l'attuazione a successivi decreti ministeriali. Nelle more dei decreti attuativi previsti in materia di Titoli di efficienza energetica, il decreto legislativo prevede che continuino a trovare applicazione i provvedimenti normativi e di regolazione emanati

in attuazione delle norme primarie che hanno introdotto il meccanismo (cfr. art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, e art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164).

L'attività svolta dall'Autorità nel corso dell'anno è stata rivolta:

- all'attuazione del sistema, attraverso la valutazione, la certificazione e la verifica degli interventi presentati dagli operatori per l'ottenimento di Titoli di efficienza energetica a certificazione dei risparmi energetici conseguiti; tale attività è stata svolta con il crescente supporto dell'ENEA (Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente), nell'ambito dell'apposita convenzione stipulata nel gennaio 2006;
- al monitoraggio dei risultati conseguiti, anche attraverso la raccolta di nuovi dati e l'adozione di nuovi strumenti di analisi;
- all'aggiornamento e all'integrazione della regolazione, anche al fine di dare attuazione al disposto del citato decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e del decreto legislativo n. 115/08.

I paragrafi seguenti sono dedicati a illustrare le attività svolte, con la consueta distinzione tra *attività di regolazione* e *attività di gestione e divulgazione*.

Attività di regolazione

Determinazione degli obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori nell'anno 2009

Con delibera 15 dicembre 2008, EEN 35/08, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo

ai distributori obbligati per l'anno 2009, ovvero i distributori di energia elettrica e di gas naturale alle cui reti di distribuzione erano connessi almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2007. In applicazione dei nuovi criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e

FIG. 4.1

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2009

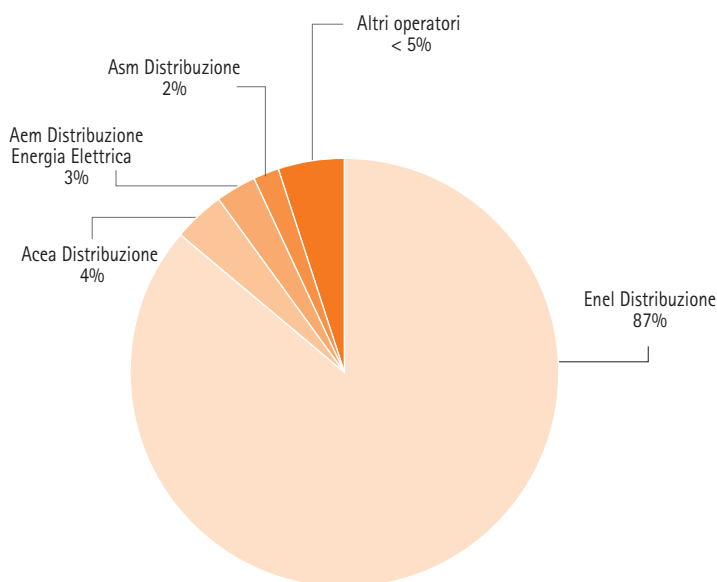
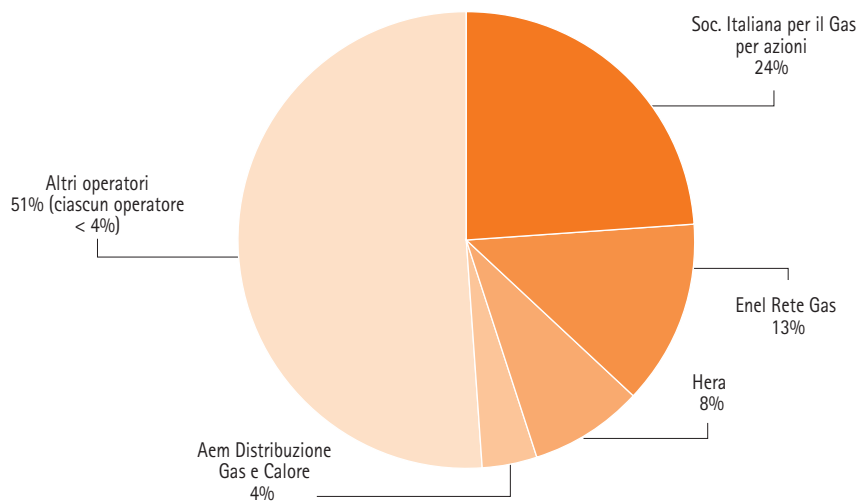


FIG. 4.2

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2009



dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 3,2 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 14 distributori di energia elettrica (per un totale di 1,8 Mtep) e 61 di gas naturale (per un totale di 1,4 Mtep). Gli obiettivi in capo ai distributori di gas naturale sono stati successivamente rideterminati con delibera 4 marzo 2009, EEN 2/09, per tenere conto della rettifica dei dati comunicati da uno dei distributori di gas naturale soggetti agli obblighi (Fig. 4.1 e Fig. 4.2).

Dimensione minima per i progetti realizzati dai nuovi distributori obbligati e dai soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager

L'art. 7, comma 1, del decreto ministeriale 21 dicembre 2007 ha esteso l'accesso al mercato dei certificati bianchi sul lato dell'offerta ai soggetti che hanno ottemperato all'obbligo di nomina dell'*energy manager* ai sensi della legge 9 gennaio 1991, n. 10 (art. 19, comma 1). Con il documento per la consultazione 29 febbraio 2008, DCO 6/08, recante *Determinazione della dimensione minima per i progetti di risparmio energetico realizzati dai nuovi distributori obbligati e dai soggetti con obbligo di nomina dell'energy manager*, l'Autorità aveva formulato proposte finalizzate a determinare la soglia minima di ammissibilità dei progetti presentati da tali soggetti nonché dai nuovi distributori obbligati³.

A seguito del processo di consultazione, con delibera 18 novembre 2008, EEN 34/08, l'Autorità ha disposto di:

- applicare ai nuovi distributori obbligati e ai soggetti con obbligo di nomina dell'*energy manager* la medesima dimensione minima di progetto prevista dalle *Linee guida* per i distributori già soggetti agli obblighi di risparmio energetico ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio 2004;
- ritenere l'accreditamento dei soggetti con obbligo di nomina dell'*energy manager* valido anche per gli anni successivi a quello di accreditamento stesso, salvo diversa comunicazione del soggetto interessato;
- prevedere che se un soggetto titolare di un progetto già oggetto di certificazione dei risparmi, pur mantenendo le caratteristiche di consumo che implicano l'obbligo di nomina dell'*energy manager* ai sensi dell'art. 19, comma 1, della

legge n. 10/91, non vi provveda in uno o più degli anni successivi, il progetto decada dal diritto all'emissione dei Titoli di efficienza energetica, ovvero che, nel caso tale soggetto scenda sotto la soglia di consumo che determina l'obbligo di nomina dell'*energy manager*, il progetto stesso mantenga il diritto all'emissione dei Titoli di efficienza energetica.

Aggiornamento del contributo tariffario

In attuazione di quanto stabilito dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 in merito ai criteri per la definizione del valore del contributo tariffario, il 29 ottobre 2008 l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito Internet il documento per la consultazione DCO 32/08, recante *Modalità di calcolo del contributo tariffario connesso con il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica*, orientato a:

- individuare una formula per la determinazione del valore del contributo tariffario riconosciuto a parziale copertura dei costi sostenuti dai distributori obbligati per la realizzazione dei progetti di efficienza energetica;
- aggiornare conseguentemente il valore del contributo riconosciuto per l'anno 2009.

In precedenza, l'Autorità aveva differito al 31 dicembre 2008 il termine dell'aggiornamento del valore del contributo riconosciuto per l'anno 2009, al fine di effettuare approfondimenti sull'impatto delle nuove previsioni in materia contenute nel decreto legislativo n. 115/08 e, segnatamente, dell'equiparazione del risparmio di forme di energia diverse dall'elettricità e dal gas naturale non destinate all'impiego per autotrazione al risparmio di gas naturale, ai fini dell'applicazione del meccanismo dei certificati bianchi.

Tenuto conto delle osservazioni e dei commenti ricevuti dalla consultazione, la delibera 29 dicembre 2008, EEN 36/08, ha:

- stabilito che, per ogni anno d'obbligo successivo al 2008, l'entità del contributo tariffario unitario verrà determinata in base a una formula che ne correla il valore sia a quello del contributo tariffario in vigore l'anno precedente, sia alle variazioni intervenute nei prezzi dell'energia per i

³ Per un quadro complessivo delle proposte formulate dal DCO 6/08 si suggerisce di fare riferimento al Capitolo 4 della *Relazione Annuale* relativa all'anno 2008.

clienti finali domestici (energia elettrica, gas naturale e prezzo del gasolio per autotrazione);

- fissato, in applicazione di tale formula di aggiornamento, il contributo tariffario unitario per gli obiettivi di risparmio energetico relativi al 2009 pari a 88,92 €/tep;
- esteso, a partire dall'anno d'obbligo 2008, il contributo tariffario unitario ai Titoli di efficienza energetica di tipo III⁴, indipendentemente dalla loro data di emissione, a eccezione dei risparmi di energia primaria conseguiti attraverso interventi sugli usi energetici per autotrazione;
- fissato al 30 novembre di ogni anno il termine dell'aggiornamento del valore del contributo tariffario per gli anni successivi.

Proposte di nuove schede tecniche

Nell'ultimo anno è proseguita l'attività di studio orientata a valutare la fattibilità di sviluppo di metodologie semplificate di quantificazione dei risparmi energetici di tipo standardizzato e analitico (c.d. "schede tecniche"). Con il documento per la consultazione 17 aprile 2009, DCO 6/09, l'Autorità ha avanzato alcune proposte di nuove schede tecniche con riferimento ai seguenti interventi di risparmio energetico:

- la sostituzione di lampade semaforiche a incandescenza con lampade semaforiche a Led;
- la sostituzione di lampade votive a incandescenza con lampade votive a Led;
- l'installazione di dispositivi di spegnimento automatico di apparecchiature in modalità *stand by* in ambito domestico e alberghiero;
- l'installazione di sistemi centralizzati per la climatizzazione invernale e/o estiva di edifici a uso civile (scheda imposta in modo tale da consentirne l'applicazione a varie tipologie di intervento).

Con il medesimo documento sono state inoltre avanzate proposte per la riformulazione delle schede tecniche n. 21 e n. 22, in materia di sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento, pubblicate con delibera 4 agosto 2005, n. 177/05, e poi annullate a seguito di ricorso di un operatore e successiva sentenza

definitiva del Consiglio di Stato. Le nuove proposte di schede tecniche sono state sviluppate dall'Autorità nelle more dell'emanazione del decreto ministeriale attuativo di quanto previsto in materia di cogenerazione ad alto rendimento e certificati bianchi, dall'art. 6 del decreto legislativo 8 febbraio 2007, n. 20, di recepimento della Direttiva 2004/8/CE. In tal modo, l'Autorità ha inteso contribuire all'ampliamento delle opportunità per il raggiungimento degli obiettivi nazionali di risparmio energetico previsti dal legislatore per i prossimi anni.

Regolamento per la registrazione delle transazioni bilaterali di Titoli

Allo scopo di aumentare la trasparenza delle contrattazioni di certificati bianchi, a vantaggio di tutti gli operatori del meccanismo, con la delibera 28 dicembre 2007, n. 345/07, l'Autorità aveva introdotto, per tutti gli operatori, l'obbligo di comunicazione dei prezzi delle transazioni bilaterali alla società Gestore del mercato elettrico (GME) e, per i distributori obbligati, l'obbligo di trasmettere all'Autorità informazioni di sintesi sul contenuto di ogni contratto per lo scambio di Titoli di efficienza energetica stipulato al di fuori del mercato organizzato. La delibera prevedeva la predisposizione di un apposito Regolamento per la registrazione delle transazioni bilaterali. Con delibera 14 aprile 2008, EEN 5/08, l'Autorità ha approvato tale Regolamento, su iniziale proposta del GME, e ha previsto che il GME aggiorni con regolarità un *Elenco degli operatori iscritti al Registro dei Titoli di efficienza energetica*, pubblicando sul proprio sito Internet le informazioni relative.

Adeguamento della regolazione ai mutamenti del quadro normativo e regolatorio

Con la delibera 11 febbraio 2009, EEN 1/09, l'Autorità ha adeguato la regolazione in vigore ai cambiamenti del quadro normativo e regolatorio intervenuti nel corso del periodo precedente. In particolare, l'adeguamento ha riguardato le *Linee guida* per la preparazione, esecuzione e valutazione dei progetti di risparmio energetico (delibera 18 settembre 2003, n. 103/03), la delibera 16 dicembre 2004, n. 219/04, in materia di contributo tariffario erogato ai distributori soggetti agli

⁴ I titoli di efficienza energetica di tipo I attestano la rivoluzione di consumi di energia elettrica, quelli di tipo II di gas naturale e quelli di tipo III di combustibili solidi, liquidi e altri gassosi

obblighi di risparmio energetico, e la delibera 23 maggio 2006, n. 98/06, in materia di verifica del conseguimento degli obblighi in capo alle imprese di distribuzione.

Il provvedimento ha recepito le novità normative introdotte dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 (in materia, per esempio, di abolizione dell'obbligo di conseguire almeno la metà degli obiettivi annuali attraverso interventi sugli usi elettrici e

di gas naturale, e di estensione della possibilità di *banking* dei Titoli fino al termine del secondo periodo regolatorio), dal decreto legislativo n. 115/08 (in materia di estensione del contributo tariffario ai Titoli di efficienza energetica di tipo III, a esclusione di quelli generati da interventi sugli usi per autotrazione) e dalla delibera EEN 36/08 in materia di aggiornamento del contributo tariffario.

Attività di gestione e divulgazione

Valutazione di proposte di progetto e di programma di misura

L'attività di valutazione delle proposte di progetto e di programma di misura, condotta con il supporto di ENEA, ha comportato l'analisi puntuale della rispondenza dei contenuti delle proposte al disposto dei decreti ministeriali e delle *Linee guida* dell'Autorità. In alcuni casi è stato effettuato un supplemento di istruttoria, richiedendo ai soggetti interessati chiarimenti, approfondimenti, integrazioni e modifiche relativamente a parti specifiche delle proposte prima di notificare l'esito definitivo della valutazione.

Nel complesso sono state valutate 84 proposte, di cui circa il 90% sono state approvate. Nella maggior parte dei casi l'approvazione è avvenuta applicando l'istituto del silenzio-assenso, che è previsto dalla regolazione di riferimento (*Linee Guida* di cui alla delibera 12 novembre 2003, n. 130/03) al fine di dare certezza sui termini del procedimento agli operatori interessati e snellire il relativo iter procedurale.

Verifica e certificazione dei risparmi energetici

Dall'avvio del meccanismo (1° gennaio 2005) alla fine del mese di marzo 2009 sono pervenute agli Uffici dell'Autorità circa 2.800 richieste di verifica e certificazione dei risparmi relative

a circa 4.800 interventi realizzati presso i consumatori finali. Le richieste sono state presentate nel 23% dei casi da distributori obbligati (ottenendo la certificazione del 18% dei risparmi totali) e nel restante 77% dei casi da soggetti non obbligati (ottenendo la certificazione dell'82% dei risparmi), con una predominanza di società di servizi energetici. Nell'ultimo anno sono state presentate all'Autorità circa 600 richieste.

Alla fine di marzo 2009 i risparmi di energia primaria complessivamente certificati dagli Uffici dell'Autorità, con il supporto dell'ENEA, ammontano a 3.579.315 tep, rispetto a un obiettivo cumulato da conseguirsi entro la fine del maggio dello stesso anno pari a 3.301.054 tep. I risparmi certificati (Fig. 4.3) sono stati conseguiti attraverso:

- interventi sui consumi elettrici nel settore domestico (per esempio, illuminazione, scaldacqua elettrici, piccoli sistemi fotovoltaici, elettrodomestici, pompe di calore, sistemi di condizionamento: 61% circa);
- interventi sui consumi per riscaldamento nell'edilizia civile e terziaria (per esempio, caldaie e scaldacqua ad alta efficienza, isolamenti termici degli edifici, solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria: 23% circa);
- interventi di varia natura nel settore industriale (per esem-

pio, sistemi di cogenerazione per usi di processo, sistemi di decompressione del gas, motori ad alta efficienza, installazione di inverter, gestione calore: 7% circa);

- interventi di miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di illuminazione pubblica (5% circa);
- interventi su sistemi di generazione e distribuzione di vettori energetici in ambito civile (per esempio, interventi su sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento: 3% circa).

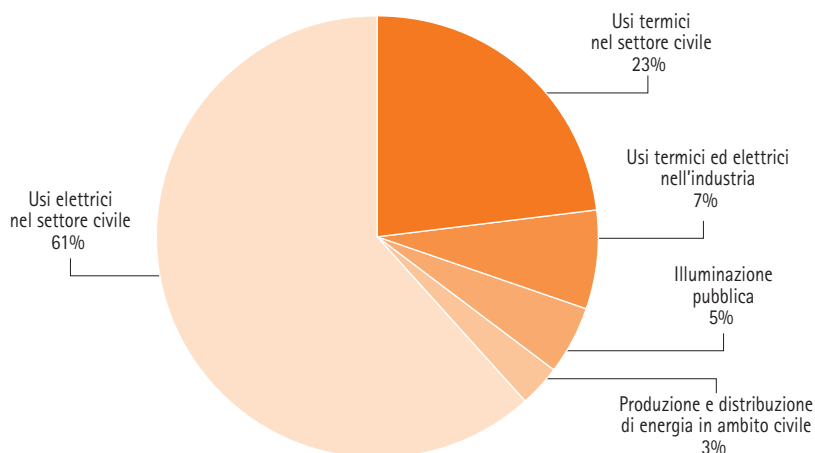
A seguito di tali certificazioni l'Autorità ha autorizzato il GME

all'emissione di Titoli di efficienza energetica equivalenti, in volume, ai risparmi certificati. Nel complesso, nel periodo di tempo indicato è stata autorizzata l'emissione di 2.754.489 Titoli di tipo I, 682.677 Titoli di tipo II, 142.149 Titoli di tipo III (vedi nota 4).

Sulla base del disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, i Titoli emessi hanno potuto essere negoziati nell'ambito delle sessioni del mercato dei Titoli di efficienza energetica organizzate periodicamente dal GME sulla base di regole approvate dall'Autorità, ovvero tramite contrattazione bilaterale.

FIG. 4.3

Ripartizione percentuale dei risparmi di energia primaria e Titoli di efficienza energetica di cui è stata autorizzata l'emissione al marzo 2009



Verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici per l'anno 2007 ed erogazione del contributo tariffario

I Titoli emessi dal GME su autorizzazione dell'Autorità sono validi ai fini del conseguimento degli obiettivi annuali di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica e di gas naturale. Entro il 31 maggio 2008, e ai sensi della delibera n. 98/06, parte dei Titoli di efficienza energetica fino ad allora emessi sono stati consegnati all'Autorità dai distributori obbligati ai fini della verifica di conseguimento dell'obiettivo per l'anno 2007. Solo 3 distributori non hanno pienamente raggiunto l'obiettivo assegnato, mentre i 2 distributori che non avevano integralmente conseguito il proprio obiettivo nell'anno 2006 hanno compensato l'inadempienza. Sulla base del disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004, anche i distributori

inadempianti all'obiettivo 2007 potranno compensare l'inadempienza nel biennio successivo senza incorrere in sanzioni. A valle delle verifiche di cui sopra, con la delibera 7 luglio 2008, EEN 7/08, l'Autorità ha autorizzato la Cassa conguaglio per il settore elettrico a erogare ai distributori soggetti agli obblighi un totale di circa 63,2 milioni di euro (circa 50,4 milioni di euro a valere sul conto efficienza energetica nel settore elettrico e circa 12,8 milioni di euro a valere sul conto efficienza energetica nel settore gas naturale), pari a 100 € per ogni Titolo di efficienza energetica di tipo I o II consegnato all'Autorità.

Accreditamento di società di servizi energetici

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di accreditamento delle società operanti nel settore dei servizi energetici all'uti-

lizzo del sistema informativo per la presentazione di proposte di progetto e di richieste di verifica e di certificazione dei risparmi energetici nell'ambito del meccanismo dei certificati bianchi.

Al 1° aprile 2009 risultavano accreditati, sulla base di una autocertificazione sostitutiva di atto di notorietà presentata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, 1.342 soggetti, con una crescita del 19% rispetto all'anno precedente. Tale crescita risulta trainata non solo dal meccanismo dei certificati bianchi, ma soprattutto dall'inclusione dell'accreditamento presso l'Autorità come requisito di accesso ai finanziamenti per interventi di risparmio energetico stanziati nell'ambito di gare a livello nazionale e locale. Il 16,5% dei soggetti accreditati ha presentato all'Autorità almeno un progetto per l'ottenimento di Titoli di efficienza energetica, mentre il 13,6% ha ottenuto l'emissione di Titoli di efficienza energetica a certificazione dei risparmi conseguiti tramite interventi realizzati presso i consumatori finali, ed è dunque incluso in un apposito elenco, pubblicato e regolarmente aggiornato sul sito Internet dell'Autorità.

Riesame di richieste di verifica e certificazione di risparmi energetici e per l'eventuale esercizio di poteri di autotutela

Nel 2007 (delibera 12 luglio 2007, n. 173/07), l'Autorità aveva avviato un procedimento di riesame di 30 richieste di verifica e certificazione, presentate con riferimento a progetti di distribuzione di lampade e kit idrici ad alta efficienza energetica. I progetti erano stati realizzati tramite l'invio di buoni acquisto ai consumatori e avevano accesso a un regime di rendicontazione forfettaria fortemente semplificato (in vigore alla data della loro realizzazione, ma successivamente eliminato dall'Autorità, con apposito provvedimento, in considerazione degli inadeguati risultati conseguiti).

I progetti oggetto di riesame avevano registrato tassi di utilizzo dei buoni acquisto distribuiti molto inferiori a quanto ipotizzato dal regime di contabilizzazione forfettaria previsto dall'Autorità. Il riesame è stato quindi orientato a verificare che tali progetti non fossero stati realizzati con finalità speculative e artatamente elusive della regolazione.

Con 2 provvedimenti emanati tra luglio e settembre 2008, l'Autorità ha chiuso il procedimento di riesame per tutti i 30 progetti, dei quali 7 sono stati approvati, 3 sono stati approva-

ti con un riconoscimento di risparmi energetici inferiore a quelli richiesti dai proponenti e 20 sono stati rigettati; negli ultimi due casi la decurtazione dei risparmi riconosciuti, ovvero il rigetto delle richieste di verifica e certificazione, sono stati conseguenti al mancato rispetto di previsioni normative o regolatorie.

Attività ispettiva sui progetti di risparmio energetico presentati all'Autorità

In attuazione a quanto previsto dalla delibera 13 marzo 2008, VIS 14/08, nel corso del 2008 gli Uffici dell'Autorità, coadiuvati da militari del Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza e da personale dell'ENEA, hanno effettuato 3 verifiche ispettive nei confronti di altrettanti soggetti titolari di progetti di risparmio energetico presentati per l'ottenimento di Titoli di efficienza energetica a certificazione dei risparmi energetici conseguiti.

Le verifiche ispettive hanno riguardato complessivamente 18 richieste di verifica e certificazione e hanno avuto l'obiettivo di appurare la conformità dei progetti a quanto dichiarato all'atto della richiesta di emissione di Titoli di efficienza energetica, alla normativa e alla regolazione di riferimento (per esempio, effettiva realizzazione degli interventi, conformità dei prodotti, degli apparecchi e dei componenti di impianto installati alla normativa tecnica, conformità e funzionalità della strumentazione di misura utilizzata per la rilevazione delle grandezze fisiche necessarie alla quantificazione dei risparmi energetici, corrispondenza dei valori rilevati dalla strumentazione di misura con quelli rendicontati ai fini dell'emissione dei Titoli). Nei casi in cui le verifiche ispettive hanno evidenziato lacune documentali o il mancato rispetto della normativa o della regolazione di riferimento, a seconda del tipo di violazione, le richieste sono state rigettate, ovvero approvate con decurtazione dei risparmi energetici riconosciuti rispetto a quelli richiesti dal proponente. Nei casi in cui le violazioni sono state riscontrate per progetti che avevano già ottenuto l'emissione di Titoli di efficienza energetica a certificazione dei risparmi energetici generati fino ad allora, l'esito negativo dell'ispezione, fatte salve eventuali ulteriori iniziative legali, implica che gli interventi in questione non avranno più diritto a emissioni di Titoli per la rimanente vita tecnica che sarebbe stata utile al fine del loro rilascio ai sensi dei decreti ministeriali 20 luglio

2004 (pari, complessivamente, a 5 o a 8 anni, a seconda della tipologia di intervento).

Terzo Rapporto Annuale sul meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

Nel mese di dicembre 2008 l'Autorità ha pubblicato il *Terzo Rapporto Annuale sul funzionamento del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica*, la cui diffusione è prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004. Il documento, oltre a sintetizzare l'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento, analizza i risultati conseguiti al termine del terzo anno di attuazione (31 maggio 2008, data di chiusura della verifica di conseguimento dell'obiettivo di risparmio energetico 2007) e le principali tendenze evolutive rispetto a quanto registrato l'anno precedente.

In particolare, il *Rapporto Annuale* evidenzia, per il terzo anno consecutivo, risultati in larga misura positivi e incoraggianti e mette in luce i seguenti trend:

- continuo incremento dei risparmi certificati, risultanti in volumi sempre molto superiori agli obiettivi assegnati, con un rapporto medio di circa 2 a 1 tra i Titoli disponibili a ogni 31 maggio e l'obiettivo complessivo da conseguire entro la stessa data;
- interesse e attività crescenti da parte delle società di servizi energetici, che hanno visto incrementare costantemente sia il loro numero (cresciuto del 27% solo nell'ultimo anno), sia la loro quota di risparmi certificati (passata dal 72,3% al 76,6% nell'ultimo anno);
- progressivo aumento della percentuale di risparmi certificati con gli interventi più semplici e a minor costo;
- crescente preferenza per gli scambi di Titoli in borsa rispetto ai bilaterali, pur nel permanere di una forte volatilità dei prezzi e di una limitata liquidità del mercato organizzato;
- valori sia del contributo unitario riconosciuto ai soggetti obbligati sia dei prezzi di scambio dei Titoli, costantemente e ampiamente inferiori al costo evitato per l'acquisto di energia; nel corso dell'ultimo anno, i prezzi in borsa delle tre tipologie di Titoli di efficienza energetica sono andati progressivamente allineandosi, oscillando nell'intervallo compreso tra i valori di 60 €/tep e 90 €/tep, il contributo riconosciuto ai soggetti obbligati è stato sempre pari a 100

€/tep, mentre il costo energetico evitato, ovvero il costo per l'acquisto delle diverse forme di energia risparmiate si è sempre mantenuto ben al di sopra degli 850 €/tep.

L'analisi congiunta di queste linee di tendenza denota un quadro in cui il meccanismo sta concretamente concorrendo, come inizialmente auspicato, a stimolare la nascita di un mercato dei servizi energetici, a diffondere tra le imprese e i cittadini una solida cultura dell'efficienza energetica e dell'uso razionale dell'energia, a incentivare la realizzazione degli interventi più efficaci e a garantire l'efficienza economica dell'incentivazione, anche attraverso un crescente utilizzo del *trading* di certificati (caratteristica peculiare di questo strumento di incentivazione).

Il *Rapporto Annuale* evidenzia, inoltre, come gli interventi correttivi normativi e regolatori attivati nell'ultimo anno di funzionamento del sistema, stiano gradualmente consentendo il superamento delle principali criticità segnalate nel precedente *Rapporto Annuale* e in specifiche segnalazioni dell'Autorità ai competenti organi di Governo, richiamate nella precedente *Relazione Annuale*.

In particolare, i prezzi di scambio dei certificati bianchi e, dunque, gli incentivi allo sviluppo di nuovi interventi di diffusione delle tecnologie ad alta efficienza energetica, hanno registrato una marcata inversione di tendenza, dopo la continua discesa rilevata nell'anno precedente, imputabile, in larga misura, a una serie di fattori ai quali è stata data soluzione con i richiamati interventi normativi e regolatori (per esempio, abbondanza di offerta rispetto alla domanda espressa dai distributori obbligati, mancanza di obiettivi nazionali certi per gli anni futuri, criticità connesse con i criteri di ripartizione degli obiettivi tra le imprese di distribuzione, complessità del meccanismo sanzionatorio).

Grazie all'introduzione dell'obbligo di registrazione dei prezzi anche degli scambi bilaterali e di comunicazione all'Autorità dei contenuti principali degli accordi pluriennali è significativamente aumentata anche la trasparenza degli scambi di certificati bianchi, a vantaggio degli operatori, ma anche del disegno di futuri interventi normativi e regolatori orientati ad aumentare ulteriormente l'efficacia e l'efficienza economica del meccanismo nel conseguire gli obiettivi fissati dal legislatore.

Infine, l'ampliamento degli obblighi a nuove imprese di distribuzione e l'estensione dell'accesso al mercato dei Titoli lato

offerta a nuovi operatori, hanno contribuito a ridurre il grado di concentrazione della domanda di Titoli (particolarmente elevato nel periodo precedente), ad aumentare la liquidità del mercato e ad ampliare le opportunità di risparmio energetico. A quest'ultimo obiettivo ha anche contribuito, con un effetto che si percepirà in misura ancora maggiore nei mesi futuri, l'estensione del contributo tariffario riconosciuto ai distributori obbligati anche per la quota di obiettivo conseguita attraverso interventi di riduzione dei consumi non solo elettrici e di gas naturale (a esclusione degli interventi sugli usi per l'autotrazione). Anche in considerazione dei risultati positivi che il meccanismo sta consentendo di conseguire, nella memoria presentata alla XIII Commissione territorio e ambiente del Senato nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulle fonti rinnovabili e i mutamenti climatici⁵, l'Autorità ha posto l'accento sul ruolo chiave che la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali potrà avere nel perseguimento degli obiettivi del c.d. "pacchetto comunitario del 20-20-20": maggiori saranno gli investimenti in tecnologie ad alta efficienza energetica, minore sarà lo sforzo che il nostro Paese dovrà fare per raggiungere l'obiettivo del 20% di aumento della quota di consumo energetico da fonti rinnovabili e quello di riduzione delle emissioni di gas climalteranti del 20% al 2020, e più contenuti saranno i costi connessi con il conseguimento di tali obiettivi.

Sul fronte dell'informazione e della divulgazione l'Autorità ha proseguito l'attività di testimonianza nell'ambito di numerosi convegni nazionali e internazionali e seminari tecnici in sede europea. In ambito europeo continuano, infatti, gli approfondimenti delle esperienze nazionali in corso di applicazione dello strumento dei certificati bianchi, non solo con l'obiettivo di valutarne la possibile adozione su scala comunitaria (come previsto dalla Direttiva 32/2006/CE), ma anche in un'ottica di assistenza a nuovi Paesi membri che decidano autonomamente di introdurre tale strumento e, soprattutto, come riferimento per lo sviluppo di metodi di quantificazione e verifica dei risparmi energetici conseguiti a fronte degli obiettivi indicativi di riduzione dei consumi energetici finali previsti dalla stessa Direttiva 32/2006/CE (recepiti dall'Italia con il primo Piano nazionale per l'efficienza energetica).

Nel novembre 2008 rappresentanti dell'Autorità hanno effettuato una missione in Cile, su invito del governo cileno (*Comisión Nacional de Energía - CNE*) e della Commissione economica delle Nazioni Unite per i Paesi dell'America Latina (*CEPAL - Economic Commission for Latin American and the Caribbean*), che hanno selezionato l'esperienza italiana dei certificati bianchi tra le due *best practice* a livello internazionale da approfondire, con l'obiettivo di valutarne la trasferibilità al contesto cileno e sudamericano.

⁵ Indagine conoscitiva sulle problematiche relative alle fonti di energia alternative e rinnovabili, con particolare riferimento alla riduzione delle emissioni in atmosfera e ai mutamenti climatici, anche in vista della Conferenza COP 15 di Copenhagen (25 febbraio 2009).