

4.

Tutela
dei consumatori
ed efficienza
energetica
negli usi finali

Tutela dei consumatori

Nell'anno 2009 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 del 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 progressiva armonizzazione e omogeneizzazione della regolazione settoriale degli aspetti commerciali, pur nel rispetto delle differenze strutturali che caratterizzano i settori dell'energia elettrica e del gas.

In quest'ottica è stata approvata la direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana, a conclusione del procedimento sottoposto ad Analisi di impatto della regolazione (AIR). Con la nuova direttiva, che entrerà in vigore dall'1 gennaio 2011, le bollette sono state rese ancora più comprensibili e trasparenti. Il nuovo schema di bolletta si presenta omogeneo per le forniture sia di energia elettrica sia di gas, nonché per le forniture congiunte di energia elettrica e gas, agevolando così il confronto fra le bollette per la fornitura di energia elettrica e quelle per la fornitura di gas.

Sempre relativamente all'armonizzazione settoriale, è stato pubblicato un documento per la consultazione teso all'adozione di un Codice di condotta commerciale della vendita integrato per i due settori del servizio, con estensione degli strumenti di confrontabilità anche al settore del gas e alle offerte di vendita congiunte di elettricità e gas (c.d. *dual fuel*, contratti sempre più diffusi nel mercato libero).

Di notevole rilevanza per entrambi i settori è stato anche l'avvio dello Sportello per il consumatore di energia elettrica e gas. L'attivazione e la gestione dello Sportello, inizialmente affidate alla Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE), sono state successivamente trasferite all'Acquirente unico, in applicazione della legge 23 luglio 2009, n. 99, la quale all'art. 27, comma 2, prevede che l'Autorità si avvalga delle società Gestore dei servizi elettrici (GSE) e Acquirente unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori (vedi "Gestione dei reclami e informazioni ai clienti finali: lo Sportello per il consumatore di energia"). Lo Sportello è divenuto operativo dall'1 dicembre 2009 sulla base di un progetto che ha come primo riferimento il periodo 1 dicembre 2009 – 31 dicembre 2012. Tale struttura, che esercita le attività a essa assegnate con riferimento alla gestione dei reclami in base a uno specifico Regolamento di funzionamento adottato dall'Autorità, soddisfa l'esigenza, evi-

denziata 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. Lo Sportello, attraverso il *call center* dedicato, favorisce inoltre l'accesso a tutte le informazioni relative ai mercati liberalizzati dell'energia, le quali consentono al consumatore di conoscere i propri diritti e di provvedere a una scelta consapevole del proprio fornitore di energia.

Il 2009 ha visto poi un utilizzo maggiore da parte dei consumatori del c.d. "Trova offerte", cioè dello strumento *on line* che l'Autorità ha messo a disposizione dei clienti finali dall'aprile 2009, per confrontare le caratteristiche delle diverse offerte e cogliere i vantaggi che possono essere ottenuti con la stipulazione di un nuovo contratto.

Per assicurare un livello di informazione sempre più completo e trasparente, l'Autorità ha inoltre predisposto nuove iniziative dedicate ai consumatori tra cui l'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*. Sono state poi poste in essere diverse iniziative di informazione a favore dei clienti

finali domestici di energia elettrica serviti nel servizio di maggior tutela, per accompagnarli con la dovuta gradualità e consapevolezza al momento dell'entrata in vigore, l'1 luglio 2010, delle condizioni economiche differenziate per fasce orarie e per raggruppamenti di mesi.

Nell'ambito della modifica della disciplina della morosità dei clienti finali di energia elettrica, sono state adeguate alcune disposizioni contrattuali riguardanti il servizio di maggior tutela (illustrate nel dettaglio nel Capitolo 2 di questo Volume), prevedendo anche l'aggiornamento dell'ammontare del deposito cauzionale, fissato nell'anno 1999 e mai adeguato rispetto all'evoluzione del mercato.

Infine, a seguito dell'imputazione dell'attività di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura in capo alle imprese distributrici, si è reso necessario porre in essere interventi di adeguamento normativo del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale, relativamente alle clausole contrattuali riguardanti le modalità e la periodicità di utilizzo dei dati di lettura, comunque rilevati ai fini della fatturazione.

Mercato elettrico e del gas

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e di gas

L'integrazione e l'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 urbana¹, rispondono all'esigenza di una chiara e completa informazione ai clienti finali mediante i documenti di fatturazione; questi sono lo strumento principale per verificare la cor-

retta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il proprio venditore e per confrontarle con le offerte proposte dai nuovi venditori. Stante l'importanza strategica dell'obiettivo perseguito, si è previsto che gli interventi in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione fossero sottoposti ad AIR. Nello specifico, la metodologia AIR ha avuto 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 percorso decisionale

¹ Con delibera 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08, l'Autorità aveva avviato 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 19 luglio 2006, n. 152/06, e dalla delibera 14 aprile 1999, n. 42/99.

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.

Nel corso del 2009 sono stati creati specifici *focus group* di consumatori, che hanno permesso e facilitato l'emergere delle preferenze e delle esigenze dei consumatori stessi sia in tema di trasparenza delle informazioni che ricevono dai documenti di fatturazione, sia nelle fasi di contatto con il personale commerciale, preventive alla sottoscrizione di un contratto di fornitura. Sono stati inoltre pubblicati due documenti per la consultazione che hanno permesso l'acquisizione di tutti gli elementi informativi e valutativi provenienti dai soggetti potenzialmente coinvolti.

Con la delibera 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09, è stata infine approvata la nuova direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana. Il nuovo schema di bolletta è comune per le forniture di energia elettrica e di gas, nonché per le forniture congiunte di energia elettrica e gas.

Al fine di facilitare la lettura, i clienti finali riceveranno una bolletta composta da un quadro sintetico e da un quadro di dettaglio. Il primo conterrà solo le principali informazioni: caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e per il servizio guasti. Il secondo quadro, invece, spiegherà nel dettaglio la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci. In particolare la distinzione tra servizi di vendita, liberalizzati, e servizi di rete, tariffati, consentirà alle aziende di vendita di chiarire le diverse componenti previste nei contratti sottoscritti dai clienti e ai consumatori stessi di controllare e verificare meglio la corretta applicazione del contratto.

Le nuove bollette conterranno anche informazioni aggiuntive per agevolare i clienti nel rapporto con i fornitori (per esempio, spiegheranno come inoltrare un reclamo, come procedere in caso di mancato o tardivo pagamento della bolletta ecc.), oltre che informazioni sulle fonti utilizzate per la produzione di elettricità e sulla tipologia degli impianti (per esempio, centra-

li idroelettriche, a carbone, a olio combustibile o a gas), secondo quanto previsto dal decreto del Ministero dello sviluppo economico 31 luglio 2009.

La novità riguarderà le famiglie e i clienti non domestici di piccole dimensioni. Per consentire alle imprese di vendita di adeguare i propri sistemi di emissione delle bollette, il nuovo schema dovrà essere adottato dalle imprese entro la fine di quest'anno e comunque per tutte le bollette da emettersi a partire dall'1 gennaio 2011. L'Autorità mette inoltre a disposizione, sul proprio sito e su quelli delle imprese di vendita, un glossario che spiega con un linguaggio semplificato i termini comunemente utilizzati nelle bollette (per esempio, "quota potenza", "standard metri cubi" ecc.).

Codice di condotta commerciale unico per la vendita di energia elettrica e di gas

Con il documento per la consultazione 25 marzo 2010, DOC 4/10, l'Autorità ha formulato alcune proposte volte all'adozione di un unico Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas, che unifica e armonizza le norme contenute nei due Codici settoriali in vigore².

Il procedimento, avviato nel 2008 dall'Autorità, mira sia a risolvere le criticità riscontrate e segnalate dai clienti finali e dalle loro associazioni circa l'applicazione dei Codici di condotta commerciale settoriali, sia a rispondere alle segnalazioni degli esercenti operanti in tali settori. L'intervento risponde anche agli obiettivi di semplificazione e armonizzazione dei predetti provvedimenti, nonché all'opportunità di meglio orientare le disposizioni dei Codici di condotta commerciale alle previsioni delle Direttive comunitarie 2009/72/CE e 2009/73/CE; ciò con particolare riferimento al contenuto dell'Allegato I alle medesime Direttive (per maggiori dettagli vedi il Capitolo 1 di questo Volume). Le principali proposte soggette alla consultazione riguardano:

- l'introduzione nel contratto di una sezione che illustra le condizioni economiche in cui siano non solo descritti i costi per l'acquisto dell'energia, ma anche richiamati i costi connessi con il trasporto e la misura;

² Si tratta del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali, di cui alla delibera 22 luglio 2004, n. 126/04, e del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali, di cui alla delibera 30 maggio 2006, n. 105/06.

- la previsione che gli agenti commerciali, cioè il personale impiegato per la commercializzazione delle nuove offerte, da un lato forniscano informazioni trasparenti circa gli effetti del passaggio al mercato libero, dall'altro si rendano identificabili anche inserendo il proprio nome e/o codice identificativo in una "Nota informativa" (che sono tenuti a consegnare al cliente insieme con il contratto pure nel caso in cui i contratti vengano conclusi per telefono), al fine della maggiore trasparenza e dell'agevolazione alla soluzione di eventuali controversie riguardanti le modalità di conclusione dei contratti;
- la limitazione, alla luce dell'evoluzione del quadro legislativo e regolatorio, delle condizioni contrattuali regolate nel settore del gas naturale ai soli clienti finali domestici, assicurando la piena coerenza tra condizioni economiche e condizioni contrattuali regolate;
- l'estensione al settore elettrico sia della previsione delle clausole minime obbligatorie che devono essere contenute nei contratti di mercato libero e il cui contenuto viene liberamente definito dalle parti (già previste per il gas naturale), sia del ricorso agli indennizzi automatici, limitando tuttavia l'applicabilità di questi ultimi, per entrambi i settori, al caso di mancato rispetto, da parte dell'esercente, delle procedure previste in caso di modifica unilaterale delle clausole contrattuali, laddove ne sussistano i presupposti;
- estensione a 3 mesi dei termini di preavviso per la variazione unilaterale di clausole contrattuali a mezzo di apposita e autonoma informativa diversa dalla bolletta, in modo da agevolare la ricerca di un diverso fornitore e l'esercizio del diritto di recesso in coerenza con le tempistiche di *switching*;
- l'integrazione, nel Codice di condotta commerciale unico, delle previsioni della delibera 26 ottobre 2007, n. 272/07 (i.e. qualora in contratti, documenti di fatturazione, comunicazione e corrispondenza con i clienti finali, sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela, venga utilizzato un unico marchio per identificare il soggetto erogatore del servizio o dell'attività, deve essere riportata, nell'immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento oppure l'informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero);
- la riduzione del set di informazioni che l'esercente la vendita deve fornire ai clienti finali unitamente alle condizio-

ni contrattuali liberamente definite dall'esercente stesso, ferme restando le informazioni necessarie che il cliente deve ricevere prima della conclusione del contratto, in base alla normativa primaria;

- la messa a disposizione dei clienti finali, in relazione al decreto 31 luglio 2009 del Ministero dello sviluppo economico, delle informazioni sia sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, sia sull'impatto ambientale della produzione, nonché delle informazioni che devono essere rese disponibili ai sensi della delibera 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08, e della delibera 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, relativamente ai bonus sociali elettrico e gas.

L'Autorità ha altresì proposto di definire, anche per la fornitura di gas naturale, una scheda riepilogativa della spesa annua, per dotare i consumatori finali di adeguati strumenti di confronto, utilizzando e adattando lo schema per le forniture elettriche già definito dalla delibera 9 maggio 2007, n. 110/07.

In riferimento alla scheda di confrontabilità della spesa elettrica va rilevato che con l'applicazione dei nuovi prezzi biorari la spesa complessiva potrà variare a seconda di come sono allocati nelle diverse fasce orarie i consumi del cliente. Pertanto, è sembrato opportuno ripensare la struttura delle schede di riepilogo, in modo da dare al cliente uno strumento che gli consenta di effettuare un corretto e significativo confronto tra l'offerta che l'esercente gli sta proponendo e la spesa cui andrebbe incontro nell'ambito del servizio di maggior tutela; ciò a seconda del possibile profilo di consumo e dei prezzi che possono essere applicati nel regime di maggior tutela ovvero: il prezzo monorario (che continuerà a esistere fino alla completa riprogrammazione dei misuratori), i prezzi biorari transitori (applicabili fino a dicembre 2011) e i prezzi biorari a regime. Sempre al fine di semplificare e snellire tali schede, si è optato per la visualizzazione dei diversi livelli di spesa associati a tre livelli di consumo annuo (2.700 kWh, 3.500 kWh e 4.500 kWh), rappresentativi:

- del cliente domestico residente con 3 kW di potenza impegnata;
- del cliente domestico non residente con 3 kW di potenza impegnata;
- del cliente domestico con 4,5 kW di potenza impegnata.

Sono state proposte anche scelte alternative a quella sopra riportata e la sostituzione dei dati numerici con grafici, in modo da consentire un facile confronto tra i diversi livelli di spesa. Per quanto riguarda le schede di riepilogo dei clienti non domestici elettrici, l'Autorità ritiene che queste possano essere adeguatamente sostituite dagli obblighi generali in materia di condizioni economiche dell'offerta all'interno dei contratti.

Strumenti di confrontabilità dei prezzi per i servizi elettrico e del gas

Ad aprile 2009 l'Autorità ha attivato sul proprio sito Internet un sistema di ricerca e confronto delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (Trova offerte) – inizialmente realizzato solo in relazione alle offerte di energia elettrica per i clienti domestici – per meglio 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.

Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito al Trova offerte: fino a marzo 2010 risultano essere state accreditate 18 imprese tra cui tutte le principali aziende di vendita di energia elettrica. Per poter partecipare al Trova offerte, le imprese di vendita devono essere iscritte all'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; dato che l'iscrizione non è obbligatoria, sul mercato potrebbero essere presenti proposte di altre imprese non presenti nel Trova offerte.

Dalla prima pubblicazione del Trova offerte sono stati registrati circa 445.000 accessi del pubblico alla pagina iniziale, con una media per l'intero periodo di oltre 1.100 accessi giornalieri. Tra le offerte pubblicate, la maggior parte delle quali hanno validità estesa a tutto il territorio nazionale, prevalgono quelle a prezzo "bloccato", cioè le offerte che prevedono che i corrispettivi per la componente energia rimangano fissi per la durata del contratto, seguite per numerosità dalle offerte che offrono uno sconto sulle condizioni economiche del servizio di maggior tutela (sconto su corrispettivo energia, PE, o su corrispettivo energia e corrispettivo dispacciamento, PE + PD). Queste ultime utilizzano, come prezzo di riferimento della componente energia, le condizioni econo-

miche di fornitura fissate dall'Autorità, alle quali vengono applicati sconti che variano fra il 5% e il 20%. Altre offerte sono a prezzo "tutto compreso", prevedono cioè l'applicazione di un corrispettivo unico comprensivo delle componenti di vendita e di quelle di rete; altre infine sono indicizzate e utilizzano criteri diversi da quelli utilizzati dall'Autorità.

Nel corso dei primi mesi del 2010 è stato completato l'intervento tecnico di sviluppo delle funzionalità del sistema necessarie alla gestione delle offerte per la fornitura di gas e delle offerte congiunte di elettricità e gas, attivate il 15 aprile 2010. Sono stati inoltre realizzati: un intervento di *restyling* dell'interfaccia pubblica del Trova offerte, finalizzato a uniformarne l'aspetto grafico a quello del portale dell'Autorità; nonché l'inserimento nel nuovo formato grafico del Trova offerte di una funzione multilingua, con la possibilità di visualizzare una versione del sistema di ricerca che presenta testi tradotti in lingue da identificare (a vantaggio delle minoranze linguistiche riconosciute).

Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas

L'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*, pubblicato dall'Autorità in forma cartacea e digitale sul proprio sito web nei primi mesi del 2010, intende essere uno strumento di agevole consultazione caratterizzato da aggiornamento costante, tramite il quale il consumatore domestico possa conoscere e verificare, in modo sistematico e per ognuno degli aspetti del servizio che lo interessano in una determinata circostanza, quali sono le regole previste dall'Autorità per tutelarlo e quali sono i diritti che può far valere.

L'*Atlante* vuole anche essere uno strumento utile alle associazioni dei consumatori, per fornire indicazioni ai cittadini riguardo le diverse forme di tutela definite dall'Autorità e le operazioni necessarie per soddisfare l'approvvigionamento di energia elettrica e gas: dall'attivazione di una nuova fornitura, alla stipula di un contratto, al cambio di fornitore, al pagamento delle bollette, ai servizi post fornitura ecc.

Attualmente l'*Atlante* è articolato in due sezioni che trattano rispettivamente della liberalizzazione dei mercati (e dei conseguenti effetti sui consumatori) e delle principali tutele in tema di qualità commerciale della vendita, oltre che in due parti più prettamente settoriali (una per il gas naturale e una

per l'energia elettrica) in cui vengono approfonditi gli aspetti contrattuali e quelli tecnici legati alle prestazioni (allacciamento della fornitura, attivazione, disattivazione, sicurezza ecc.).

Lo Sportello per il consumatore di energia

Sulla base delle prime evidenze nel nostro Paese, nonché dell'esperienza già maturata in altri Paesi, sin dai primi mesi del 2007 è apparso evidente che la completa apertura del mercato elettrico avrebbe implicato, in particolare per la clientela domestica:

- la necessità di una maggiore informazione sugli effetti dell'apertura dei mercati al fine di coglierne le opportunità;
- un incremento del contenzioso tra clienti finali e fornitori del servizio.

Ciò ha indotto l'Autorità a sviluppare, sin dal 2007, strumenti volti ad affrontare tali problematiche, approvando il progetto dell'Acquirente unico che prevedeva l'istituzione di un *call center* in grado di fornire ai consumatori informazioni relative alla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica (a partire dall'1 luglio 2007) e del gas (a partire da ottobre 2007). L'Autorità ha inoltre deciso di avvalersi della CCSE 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. In un'ottica di economicità, sinergia e uso efficiente delle risorse, l'Autorità si è successivamente posta l'obiettivo di riunire il *call center* dell'Acquirente unico e la gestione dei reclami mediante la CCSE in un'unica struttura denominata "Sportello per il consumatore di energia".

In applicazione della legge n. 99/09 – che all'art. 27, comma 2, prevede che l'Autorità si avvalga del GSE e dell'Acquirente unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle attività relative alle funzioni di cui all'art. 2, comma 12, lettere l) e m), della legge 14 novembre 1985, n. 481 – la gestione in avvalimento dello

Sportello è stata attribuita alla società Acquirente unico.

Lo Sportello è divenuto operativo dall'1 dicembre 2009 ed è composto da un *call center* e da un'Unità reclami.

Il *call center* (dotato di un numero verde gratuito per chi chiama da numero fisso) rappresenta un canale di immediato accesso, che consente al consumatore di ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi elettrico e del gas, sulle opportunità della liberalizzazione dei mercati e sui diritti dei consumatori stessi. Esso rappresenta, inoltre, un utile riferimento sia per ricevere informazioni sulle modalità di presentazione di reclami, istanze e segnalazioni, sia per conoscere lo stato di avanzamento di una pratica già istruita. Infine, lo Sportello funge da punto di diffusione delle informazioni su iniziative di interesse generale dei clienti o di determinate categorie degli stessi, messe in atto dall'Autorità anche in accordo con altri soggetti istituzionali (per esempio, il bonus elettrico, il bonus gas, le tariffe biorarie ecc.).

Per quanto riguarda l'Unità reclami, il suo compito è gestire i reclami scritti dei clienti che non hanno ricevuto una risposta soddisfacente ai reclami già presentati ai loro fornitori o che non hanno ricevuto alcuna risposta. I reclami vengono trattati sulla base di un Regolamento approvato dall'Autorità con delibera 14 maggio 2008, GOP 28/08, e seguenti modifiche e integrazioni, per fornire le corrette risposte al cliente reclamante e per segnalare all'Autorità i casi in cui si presentino i presupposti per un intervento di competenza.

Con l'istituzione dello Sportello l'Autorità ha inteso costituire una struttura che migliori 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/o gas e che, al contempo, favorisca il corretto dispiegarsi della concorrenza, grazie alla diffusione dell'informazione e alla riduzione delle forti asimmetrie informative che penalizzano il cliente finale. Lo Sportello consente altresì di potenziare la capacità dell'Autorità di verificare il buon funzionamento degli strumenti di tutela introdotti e il corretto andamento del mercato, agevolando anche la crescita delle associazioni dei consumatori e della loro interlocuzione strutturale con l'Autorità.

L'attività svolta dal call center dall'1 aprile 2009 al 31 marzo 2010 è sintetizzata sia nella tavola 4.1, che riporta il dettaglio delle chiamate pervenute al call center complessivamente per i due settori, sia nella tavola 4.2, che evidenzia i principali argomenti oggetto delle chiamate stesse. I picchi delle chiamate sono stati registrati nel mese di aprile 2009, in coincidenza con la campagna informativa sul bonus elettrico, nonché nei mesi di gennaio e febbraio 2010 a seguito della campagna informativa dell'avvio delle attività dello Sportello.

I quesiti rivolti al call center dai clienti finali domestici e non domestici hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni e di chiarimenti sul bonus elettrico e sulle problematiche relative ai mercati liberi, alle modalità per presentare reclamo e, in particolare dal mese di febbraio 2010, ai prezzi biorari elettrici per i clienti domestici. Le domande in materia di mercato hanno avuto principalmente a oggetto richieste di informazioni generali sulle caratteristiche del mercato libero e, in particolare, sulle conseguenze per i clienti derivanti dalla liberalizzazione, sulle modalità per poter confrontare le offerte e sulle modalità per accedere al Trova offerte nel sito dell'Autorità. Le domande in materia di prezzi biorari hanno avuto a oggetto informa-

zioni sui prezzi biorari stabiliti dall'Autorità e sull'esistenza di condizioni biorarie diverse da quelle dell'Autorità, sulla maggiore o minore convenienza delle biorarie standard rispetto ai prezzi monitorati sempre dell'Autorità, sui soggetti aventi diritto alle condizioni standard e sulle relative tempistiche.

Nello svolgimento della propria attività il call center ha rispettato gli standard di qualità previsti per i call center dei venditori dalla delibera 11 novembre 2008, ARG/com 164/08, conseguendo i seguenti risultati prestazionali:

- accessibilità del servizio, 99,6% rispetto allo standard richiesto del 90%;
- tempo medio di attesa, 128" rispetto al livello standard richiesto di 240";
- livello di servizio, 87% rispetto allo standard richiesto di 80%.

Da dicembre 2009, inoltre, il call center ha aderito al protocollo "Mettiamoci la faccia", promosso dal Ministero per l'innovazione pubblica per la rilevazione della customer satisfaction per i servizi offerti dall'Amministrazione pubblica, con i seguenti risultati:

- servizio buono 78%;
- servizio sufficiente 14,4%;
- servizio insufficiente 6,7%.

L'attività di informazione svolta dal call center dello Sportello per il consumatore di energia

TAV. 4.1

Chiamate pervenute al call center dell'Acquirente unico e dello Sportello

Numero di chiamate e tempo medio di attesa in secondi

	CHIAMATE PERVENUTE		CHIAMATE GESTITE						
	TOTALI	DI CUI IN ORARIO DI SERVIZIO	TOTALI	DI CUI CON OPERATORE	DI CUI CON RISPON-DITORI AUTOMATICI	CHIAMATE ABBAN-DONATE	CHIAMATE FUORI ORARIO DI SERVIZIO	TEMPO MEDIO DI ATTESA	TEMPO MEDIO CONVER-SAZIONE
Anno 2009									
Aprile	117.206	95.606	86.882	43.090	894	8.724	21.600	43	135
Maggio	12.841	11.115	10.732	9.838	6.689	383	1.726	19	175
Giugno	38.797	31.758	30.291	23.602	239	1.467	7.039	43	174
Luglio	10.328	8.919	7.787	7.548	197	1.132	1.409	18	183
Agosto	10.151	8.570	6.808	6.611	174	1.762	1.581	19	179
Settembre	11.892	10.428	8.417	8.243	361	2.011	1.464	24	204
Ottobre	16.605	14.440	11.480	11.119	223	2.960	2.165	30	216
Novembre	11.189	9.877	8.059	7.836	800	1.818	1.312	20	224
Dicembre	19.156	16.526	13.107	12.307	15.205	3.419	2.630	49	182
Anno 2010									
Gennaio	38.293	35.447	31.528	16.323	22.984	3.919	2.846	78	183
Febbraio	72.021	68.143	63.146	40.162	3.197	4.997	3.878	63	175
Marzo	58.722	46.060	44.379	44.245	134	1.681	12.662	11	191
Totale periodo	417.201	356.889	322.616	230.924	51.097	34.273	60.312	35	185

TAV. 4.2

Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente unico e dello Sportello

	TIPOLOGIA SERVIZIO					TOTALE CAMPIONE
	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI	MERCATI	RECLAMI	
Anno 2009						
Aprile	-	36.329	-	3.739	3.022	43.090
Maggio	-	5.883	-	1.713	2.242	9.838
Giugno	-	19.579	-	1.770	2.253	23.602
Luglio	1.526	3.565	-	1.104	1.353	7.548
Agosto	1.317	3.273	-	974	1.047	6.611
Settembre	1.697	3.605	-	1.316	1.625	8.243
Ottobre	2.715	4.954	-	1.690	1.760	11.119
Novembre	1.958	2.904	-	1.387	1.587	7.836
Dicembre	4.297	4.386	-	1.535	2.089	12.307
Anno 2010						
Gennaio	5.896	4.813	-	2.497	3.117	16.323
Febbraio	9.551	9.774	7.139	5.450	8.248	40.162
Marzo	16.972	9.104	3.868	4.512	9.789	44.245
Totale periodo	45.929	108.169	11.007	27.687	38.132	230.924
% servizio/totale	20%	47%	5%	12%	16%	100%

Mercato elettrico

Morosità e revisione della disciplina del deposito cauzionale per i clienti finali del mercato elettrico serviti in maggior tutela

Nell'ambito della modifica della disciplina della morosità dei clienti finali di energia elettrica (delibera 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09,³ vedi anche il Capitolo 2 di questo Volume), resasi necessaria a fronte delle problematiche poste dalla rilevanza che tale fenomeno ha assunto con la completa liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio, sono state inserite anche specifiche previsioni a tutela dei consumatori.

In primo luogo, al fine di non penalizzare i clienti, si è messa a punto una definizione di "cliente cattivo pagatore" che consenta di escludere che la morosità derivi, anche solo in parte, da comportamenti non pienamente efficienti degli esercenti stessi. In particolare, è stata definita la categoria del cliente "cattivo pagatore", identificato in colui che non ha provveduto nei termini di scadenza al pagamento di almeno 2 fatture, anche non consecutive, emesse nell'arco degli ultimi 365 giorni di fornitura da parte del medesimo esercente purché:

- per almeno una delle due sia stata tempestivamente avviata una procedura di sospensione della fornitura;
- nessuna fattura contabilizzi corrispettivi per la ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
- il venditore abbia già liquidato tutti gli eventuali crediti (o li abbia portati in detrazione della bolletta di cui si richiede il pagamento);
- il venditore abbia provveduto, nei tempi previsti dalla delibera ARG/com 164/08, a fornire una risposta motivata a una eventuale richiesta di rettifica di fattura o a un reclamo inerente i corrispettivi non pagati.

In tale contesto si è ritenuto altresì opportuno rivedere in generale le modalità di determinazione e aggiornamento dell'am-

montare del deposito cauzionale, stabilito nell'anno 1999 e mai rivisto rispetto all'evoluzione del mercato, in modo tale da commisurarne anche al merito di credito di ciascun cliente finale che richiede l'attivazione del servizio di maggior tutela. Più specificamente, l'ammontare del deposito cauzionale richiesto al cliente già servito in maggior tutela è stato adeguato a 11,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i clienti domestici (per esempio, un cliente domestico con 3 kW di potenza impegnata paga 34,5 € di deposito cauzionale) e a 15,5 € per ogni kW di potenza impegnata per i clienti non domestici; ciò con la precisazione che:

- l'aumento non viene richiesto ai clienti che usufruiscono del bonus elettrico e ai clienti che hanno la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;
- in considerazione dell'attuale situazione economica, sono state previste misure di gradualità nell'applicazione della revisione dell'ammontare del deposito cauzionale;
- i clienti domestici già serviti in maggior tutela pagano la differenza tra il deposito versato e il nuovo ammontare, in forma rateizzata nelle successive 12 bollette;
- i clienti domestici per i quali viene attivato il servizio di maggior tutela versano 5,2 € per ogni kW di potenza impegnata al momento dell'attivazione (per esempio, un cliente con 3 kW di potenza impegnata versa 15,6 €) e pagano la differenza, rispetto all'ammontare dovuto, in forma rateizzata nelle successive 12 bollette;
- nel caso di clienti "cattivi pagatori", la maggiorazione del deposito viene restituita se al termine dei successivi 12 mesi il cliente risulti buon pagatore.

Tariffe biorarie: obblighi informativi a favore dei clienti finali serviti in maggior tutela e strumenti di ricostruzione dei consumi

Per garantire a tutti i clienti finali, in particolare alle famiglie,

³ In sintesi, per i clienti morosi che chiedono il rientro nel servizio di maggior tutela, si è stabilito che il rientro sia subordinato al pagamento dei debiti progressivi e al versamento di un deposito cauzionale in misura doppia rispetto a quella prevista per i clienti non cattivi pagatori.

la necessaria gradualità di adattamento e tutte le utili informazioni in materia di abitudini di consumo, in vista della applicazione dei prezzi biorari a tutti i clienti domestici serviti in maggior tutela (cioè alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità) con contatore elettronico in servizio, l'Autorità ha direttamente realizzato (anche attraverso interventi sui mass media nazionali), nonché posto in capo ai venditori, un ampio ventaglio di iniziative di informazione a favore dei consumatori.

In primo luogo agli esercenti è stato prescritto di inserire nelle bollette dei clienti domestici (il cui misuratore sia stato riprogrammato ai sensi dell'art. 19, comma 19.7, dell'Allegato A alla delibera 27 giugno 2007, n. 156/07, *Testo integrato della vendita* – TIV) informazioni relative alle letture e ai propri consumi, con la ripartizione percentuale nelle diverse fasce orarie.

In secondo luogo è stato stabilito che il cliente debba ricevere nelle ultime tre bollette prima dell'applicazione dei prezzi biorari alcune informazioni, necessarie affinché possa meglio apprezzare i cambiamenti che l'applicazione dei nuovi prezzi potrebbe determinare sulla sua spesa. A fine di garantire un livello generale e uniforme di informazione – e tenuto conto anche delle richieste di miglioramento manifestate dalle associazioni rap-

presentative dei consumatori – l'Autorità ha fornito agli esercenti il *format* della comunicazione ai clienti domestici.

In terzo luogo, nel sito Internet dell'Autorità è stato inoltre pubblicato un sistema di calcolo interattivo (Pesa consumi) in grado di fornire all'utente informazioni personalizzate relative all'impatto, in termini di spostamento dei consumi tra le diverse fasce orarie, che può essere ottenuto, a parità di consumi totali, spostando l'uso dei principali elettrodomestici in una diversa fascia oraria. Il sistema richiede all'utente di impostare i dati relativi al consumo annuo suddiviso per fasce orarie, reperibili in bolletta, e di definire il profilo di utilizzo attuale dei principali apparecchi elettrici (a esclusione degli apparecchi che sono destinati a un uso continuo, come per esempio il frigorifero, o il cui utilizzo non può essere ragionevolmente spostato nel tempo, come per esempio l'illuminazione). Una volta inserite queste informazioni, il sistema consente di modificare il profilo di impiego di ciascun elettrodomestico, simulando uno spostamento totale o parziale degli utilizzi settimanali da una fascia oraria all'altra; in seguito a ogni modifica viene ricalcolata la ripartizione per fasce orarie dei consumi totali, che può quindi essere confrontata con la ripartizione attuale.

Mercato del gas

Modifiche alle condizioni contrattuali per i clienti finali serviti nel regime di tutela

Con la delibera 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08, l'Autorità ha approvato la *Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* (RTDG), in virtù della quale si è intestata alle imprese di distribuzione l'intera responsabilità del servizio di misura, compresa quindi l'attività di rilevazione e validazione dei dati di misura, riconducendo l'intero servizio nell'ambito dei servizi regolati. Ai sensi della delibera 22 dicembre 2008, ARG/gas 197/08, è stato

peraltro stabilito che l'intestazione della responsabilità del servizio di misura alle imprese di distribuzione, con riferimento all'attività di lettura dei contatori, decorresse dall'1 luglio 2009. Con la delibera 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09, sono state estese a tutti i clienti finali (cioè anche a quelli serviti sul mercato libero) le tempistiche di rilevazione dei dati di misura già previste dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 229/01, per i clienti finali serviti alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità. La delibera ARG/gas 69/09 ha inoltre apportato modifiche, tra l'altro, alla stessa delibera n. 229/01, contenente le condizioni contrattuali minime obbli-

gatorie per i clienti finali di gas serviti nel regime di tutela. Le modifiche hanno fatto in particolare riferimento alle modalità di utilizzo dei dati di lettura, rilevati dal distributore, da parte del venditore e alle comunicazioni in fattura in caso di mancata lettura del contatore, in accordo alla periodicità stabilita.

Più in particolare si è meglio definito il carattere di accessibilità, di non accessibilità e di parziale accessibilità dei misuratori; è stato altresì previsto che gli esercenti la vendita provvedano a utilizzare, ai fini della fatturazione, i dati di misura rilevati dall'impresa di distribuzione, in accordo alle tempistiche di cui all'art. 14 dell'Allegato A alla delibera 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (*Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e di GPL – TIVG*).

Inoltre, in caso di mancata raccolta della misura da un misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, informazioni al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura, in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzioni. Nel caso di mancata raccolta della misura da un misuratore accessibile, il cliente deve ricevere, sempre nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 25,00 € (previsione attualmente sospesa nelle more dell'introduzione di uno standard specifico di rilevazione del dato di misura da parte del distributore, in presenza di un contatore accessibile). Il riferimento alla prima bolletta utile deriva dalla circostanza che il venditore riceve i suddetti dati dall'impresa di distribuzione e quindi potrebbe non averli ancora recepiti al momen-

to dell'emissione della prima bolletta successiva alla mancata lettura.

Procedimenti individuali a tutela dei clienti finali del mercato del gas

Nel corso del 2009 è pervenuta all'Autorità una serie di segnalazioni, da parte sia di singoli consumatori sia di associazioni, aventi a oggetto la difficile individuazione del codice PDR e del codice POD (cioè dei codici alfanumerici identificativi del punto di consegna/prelievo), rispettivamente nei documenti di fatturazione per le forniture di gas e di energia elettrica.

Poiché la conoscenza di detti codici da parte dei clienti finali è fondamentale nei rapporti con il venditore, con particolare riferimento alle richieste di *switching* e di alcune tipologie di prestazione, nonché per il riconoscimento del bonus sociale, l'Autorità, mediante chiarimento pubblicato sul proprio sito Internet, ha invitato tutte le società di vendita a collocare nella prima pagina dei documenti di fatturazione i codici POD e PDR, indicandoli in modo chiaramente leggibile e in un campo visivo di facile e immediata individuazione, da parte sia degli operatori sia dei clienti finali.

Inoltre, sempre nel corso del 2009, a seguito di segnalazioni da parte di singoli clienti finali aventi a oggetto la mancata indicazione del codice PDR nelle fatture per la fornitura di gas, l'Autorità ha provveduto a effettuare un controllo sulle fatture emesse da alcune società di vendita di gas (vedi il Capitolo 6 di questo Volume).

Rapporti con le associazioni dei consumatori

Con la delibera 1 aprile 2009, GOP 15/09, è stato approvato un nuovo Protocollo d'intesa tra l'Autorità e il Consiglio nazionale consumatori e utenti (CNCU), sottoscritto il 13 maggio 2009 e che costituisce un'evoluzione del Protocollo di intesa sottoscritto il 17 ottobre 2001, per tenere conto in particolare dell'avvenuta liberalizzazione dei mercati elettrici e del gas, oltre che della sistematizzazione delle norme di tutela dei consumatori mediante l'emanazione del Codice del consumo.⁴ Il nuovo Protocollo di intesa ha tra i propri obiettivi: migliorare l'informazione dei clienti finali attraverso la diffusione delle informazioni utili per la comprensione del nuovo assetto dei mercati energetici; promuovere l'educazione al consumo attraverso attività orientate a favorire la consapevolezza dei clienti finali relativamente ai propri diritti e a un uso consapevole dell'energia. Con delibera 1 dicembre 2009, GOP 56/09, in relazione alle attività da realizzare nell'ambito del nuovo Protocollo di intesa per il periodo 2009-2010, sono state approvate le seguenti attività:

- la predisposizione di una guida operativa dei diritti dei consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas, rivolta agli operatori delle associazioni dei consumatori che svolgono attività di informazione e assistenza al pubblico, e destinata alla pubblicazione *on line* ed eventualmente cartacea;
- l'elaborazione di una guida alla consultazione del sito Internet dell'Autorità, al fine di approntare un ulteriore strumento di ausilio per l'individuazione e la ricerca delle

fonti regolatorie, oltre che ulteriori informazioni pubblicate nel sito Internet medesimo;

- il monitoraggio delle condizioni contrattuali proposte nel mercato per la fornitura di energia elettrica e di gas, anche in forma congiunta, al fine di individuare da un lato eventuali difformità rispetto al quadro regolatorio oppure non sufficiente trasparenza, dall'altro *best practices* in merito alla struttura e alla formulazione dei relativi contenuti;
- la formazione del personale delle associazioni dei consumatori attraverso un'attività di aggiornamento periodico, oltre che il potenziamento dell'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Con delibera 19 giugno 2009, ARG/com 75/09, anche per il 2009 è stato confermato il sostegno finanziario (con un impegno di 80.000 €), alle attività di formazione e aggiornamento del personale designato dalle associazioni di consumatori per l'implementazione e la diffusione di procedure conciliative nei settori regolati. L'intervento ha inteso garantire continuità per il 2009 all'attività di formazione, in attesa della definizione del quadro normativo volto alla destinazione delle sanzioni comminate dall'Autorità a progetti a vantaggio dei consumatori, ai sensi dell'art. 11-bis del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35 (convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80). Quest'ultimo prevede che l'ammontare riveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità sia destinato a un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, approvati dal Ministero dello sviluppo economico su proposta dell'Autorità stessa.

⁴ Il Codice del consumo è stato emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio 2003, n. 229, relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori che comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore. Per gli obblighi derivanti dalla partecipazione all'Unione europea, tali norme sono state gradualmente recepite anche dallo Stato italiano.

A tale scopo, con la delibera GPO 44/09 l'Autorità ha proposto al Ministero dello sviluppo economico (ai sensi dell'art. 2, comma 142, della legge 24 dicembre 2007, n. 244) l'approvazione di una serie di Progetti di conciliazione stragiudiziale (PCS), di Progetti di qualificazione sportelli delle associazioni (PQS) e di Progetti di divulgazione territoriale (PDT), rispettivamente finalizzati a promuovere:

- la diffusione di procedure stragiudiziali di soluzione delle controversie tra clienti finali dei servizi elettrico e gas e imprese di vendita (PCS);
- la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni di consumatori (PQS);
- iniziative sia per la divulgazione territoriale presso i consumatori delle tematiche sottostanti le opportunità connesse con la liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas e con la tutela degli utenti, sia per la diffusione di informazioni puntuali sulle tariffe sociali, nonché sulla prossima introduzione della tariffa bioraria (PDT).

I PCS riguardano sia l'attività di formazione di primo livello e di aggiornamento di conciliatori già formati con precedenti progetti finanziati dall'Autorità, sia il contributo ai costi connessi con il lavoro svolto dal conciliatore delle associazioni dei consumatori. In entrambi i casi le procedure devono essere definite nell'ambito di Protocolli di intesa stipulati tra imprese oppure associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o di gas a clienti finali e associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte al CNCU.

I PQS hanno la finalità di promuovere, per il biennio 2010-2011, la qualificazione di sportelli fisici e di *call center* gratuiti delle associazioni dei consumatori, dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia, per la risposta a clienti finali dei servizi elettrico e del gas, nonché di siti Internet delle associazioni dei consumatori in grado di amplificare e divulgare maggiormente le iniziative e gli strumenti messi in campo a tutela di questi, al fine di:

- fornire informazioni utili ai consumatori per orientarsi fra le diverse proposte commerciali, per cogliere le opportunità offerte dall'introduzione delle tariffe biorarie, per l'attivazione del bonus sociale elettrico o gas;
- favorire la risoluzione dei problemi presentati dal consu-

matore di energia;

- fornire informazioni utili ad avviare la conciliazione stragiudiziale per risolvere l'eventuale controversia tra il consumatore di energia e il suo fornitore.

Questi progetti non hanno la finalità di attivare nuovi sportelli fisici sul territorio, ma mirano a qualificare quelli già esistenti riguardo alle tematiche energetiche di interesse dell'Autorità. Per quanto riguarda i *call center*, i progetti mirano a qualificare quelli eventualmente già attivi e, ove necessario, contribuiscono all'attivazione di nuovi *call center*. In ogni caso, è obbligatoria la previsione, all'interno di ogni Progetto presentato dai soggetti attuatori, della presenza di almeno un *call center* gratuito (già esistente e da qualificare oppure da istituire) che affianchi e supporti l'attività degli sportelli fisici. I PDT riguardano attività di formazione di personale delle associazioni dei consumatori che, a loro volta, saranno impiegati dalle associazioni sia nelle attività di formazione degli sportellisti, sia nelle attività di divulgazione presso i cittadini dei temi connessi con la liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas (cambio fornitore, Trova offerte ecc.), con la tutela dei consumatori, con l'introduzione delle tariffe biorarie, nonché con la tariffa sociale.

Poiché nel suo operato l'Autorità tiene conto di criteri di economicità e di impiego efficiente delle risorse, potendo in base a tali criteri avvalersi dell'attività di altri organi o enti, è stato proposto al Ministero dello sviluppo economico di individuare nella CCSE il soggetto destinatario delle risorse finanziarie dei suddetti Progetti ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori; alla CCSE vengono affidate le attività materiali, amministrative, contabili, di rendicontazione e, in generale, strumentali alla gestione dei Progetti medesimi, in quanto essa è il soggetto pubblico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità (fermo restando l'esercizio delle attività di vigilanza sulla CCSE medesima, da parte dell'Autorità).

Con il decreto ministeriale 23 dicembre 2009, il Ministero dello sviluppo economico ha approvato i progetti a vantaggio dei consumatori proposti dall'Autorità, mentre con delibera 1 febbraio 2010, GPO 7/10, l'Autorità ha dettato alla CCSE gli indirizzi per l'attivazione delle procedure a evidenza pubblica per l'avvio dei Progetti, individuando tra l'altro le metodologie, i tempi e i criteri per lo svolgimento di attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento dei Progetti, nonché specifici indi-

catori di efficienza ed efficacia quantitativi e qualitativi, utili a valutare i risultati delle attività finanziate.

Dopo la comunicazione del Ministero dello sviluppo economico in merito all'approvazione di due distinti decreti di impegno di spesa per i fondi (a favore della CCSE) per il finanziamento dei Progetti proposti dall'Autorità per un importo complessivo di 881.240,00 € – e stante l'interesse dell'Autorità a garantire l'effettivo avvio e la realizzazione

dei Progetti anche in assenza di integrale copertura finanziaria degli importi previsti – in coerenza con la priorità di finanziamento dei PCS stabilita nella delibera 16 ottobre 2009, GOP 44/09, con delibera 22 marzo 2010, GOP 13/10, l'Autorità ha approvato gli schemi di bando di gara (Progetto PCS1) e di avviso pubblico (Progetto PCS2) proposti dalla CCSE. Tali bandi sono stati pubblicati dalla CCSE in data 31 marzo 2010.

Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali, disciplinata dal *Testo integrato della qualità dei servizi di vendita* (TIQV), delibera ARG/com 164/08, è in vigore dal 2008. Gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali sono stati introdotti con il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite *call center* e contemporaneamente di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, dato che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas è libera. Detti standard includono obblighi di servizio minimi, nonché standard generali per l'accessibilità al servizio fissati dall'Autorità, i quali si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e di gas, dall'1 gennaio 2009 per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione.

Nel corso del 2009, sul sito Internet dell'Autorità sono state pubblicate, per la prima volta nei mesi di maggio e novembre, le "graduatorie" dei *call center*, così come previsto dal TIQV. La classifica rappresenta il risultato della verifica semestrale della regolazione ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente

offerti ai consumatori, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi forniti dalle singole aziende di vendita. In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della graduatoria fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio*; riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numero dei giorni di apertura dei *call center*), la gratuità delle telefonate anche per chi chiama da rete mobile;
- *qualità del servizio*; valuta i tempi medi di attesa per riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale Internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori;
- *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center*; questo punteggio è ricavato da un'indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richia-

mare un *campione* di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

Le graduatorie semestrali riportano anche il confronto con i punteggi globali assegnati nel semestre precedente a ciascun venditore, evidenziando l'eventuale miglioramento o peggioramento del punteggio conseguito.

Nella prima fase di attuazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici, che nel complesso ha mostrato di essere adeguata alle nuove condizioni del mercato, sono risaltate alcune criticità su aspetti divenuti poi oggetto di revisione con il documento per la consultazione 7 luglio 2009, DCO 19/09. La consultazione ha dato luogo a delle modifiche alla disciplina in vigore, con la delibera 11 novembre 2009, ARG/com 170/09, per quanto riguarda:

- l'applicazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali per i venditori con meno di 10.000 clienti finali elettrici e gas in un ambito territoriale limitato, che possono scegliere se adottare il *call center* o dotarsi di uno o più sportelli con orario di apertura pari ad almeno 25 ore settimanali;
- la riduzione del punteggio aggiuntivo previsto per l'apertura del *call center* con operatore nella fascia 22:00-8:00, così da renderla congruente e commisurata all'effettivo traffico telefonico registrato dai venditori nell'orario di

apertura notturno;

- l'individuazione dei criteri oggettivi con i quali identificare i casi di grave violazione degli standard generali di qualità (mancato rispetto per due semestri consecutivi dello stesso standard generale);
- l'introduzione di un punteggio aggiuntivo per i venditori che offrono ai clienti modalità di espressione di un giudizio sintetico del servizio, ricevuto al termine della telefonata tramite *emoticons*, con strumenti che rispettino determinate caratteristiche.

La disciplina della qualità dei servizi telefonici si applica a tutte le imprese di vendita. Le imprese con più di 50.000 clienti finali sono inoltre coinvolte nella pubblicazione della graduatoria semestrale, se hanno una media giornaliera di chiamate uguale o superiore a 200. Le aziende hanno l'obbligo di comunicare a cadenza semestrale (entro la fine di settembre e febbraio) i dati sulla qualità dei servizi telefonici. Alle aziende che nel corso del 2009 non hanno ottemperato agli obblighi di comunicazione entro le scadenze previste dal TIQV, è stato intimato, tramite la delibera 8 maggio 2009, VIS 45/09, e la delibera VIS 134/09, di comunicare i dati. Le aziende di vendita Acel Service e Con Energia che, nonostante l'intimazione, non hanno provveduto a presentare i dati sono state oggetto di istruttorie formali (delibere 17 luglio 2009, VIS 74/09 e VIS 75/09).

Nel primo e nel secondo semestre 2009 sono state effettuate due indagini semestrali sui call center dei principali venditori di energia elettrica e di gas con più di 50.000 clienti finali, che hanno ricevuto una media di almeno 200 telefonate al giorno.

Le indagini sono state effettuate da una società incaricata dall'Autorità⁵ attraverso il campionamento, da liste fornite dai singoli venditori partecipanti all'indagine, dei clienti che si sono rivolti ai call center e che hanno parlato effettivamente con un operatore (call back).

Le interviste telefoniche sono state gestite con il metodo CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) nei periodi 20 marzo – 29 maggio e 5 ottobre – 1 dicembre 2009.

Complessivamente le aziende coinvolte nella rilevazione sono state 28 per il primo semestre e 30 per il secondo; il numero totale di interviste realizzate è stato di 17.653 nel primo semestre e di 16.703 nel secondo semestre.

L'universo sulla base del quale si sono estratti i diversi campioni di indagine è costituito da oltre un milione di chiamate telefoniche.

Indagine sulla qualità dei servizi telefonici nel primo e nel secondo semestre 2009

⁵ A seguito di gara europea pubblica con procedura aperta, è risultata aggiudicataria del servizio di effettuazione dell'indagine la società di ricerca *Customers Asset Improvement (CAI)* in associazione temporanea di impresa con la società *TeleSurvey*.

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2009 è stato il quinto anno di attuazione del meccanismo dei c.d. "certificati bianchi" o Titoli di efficienza energetica (TEE), 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 la realizzazione, monitorarne i risultati e identificare modifiche o integrazioni della normativa tese ad aumentarne l'efficacia.

Il meccanismo è stato ulteriormente revisionato e aggiornato nel 2007 e nel 2008 a seguito dell'emanazione del decreto ministeriale 21 dicembre 2007, del decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, e di alcuni provvedimenti regolatori emanati

dall'Autorità, al fine di risolvere le criticità evidenziate nei primi anni di funzionamento.

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 dei TEE a documentazione dei risparmi energetici conseguiti;
- al monitoraggio dei risultati raggiunti, anche attraverso la raccolta di nuovi dati e l'adozione di nuovi strumenti di analisi;
- all'aggiornamento e all'integrazione della regolazione.

Attività di regolazione

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

Con delibera 21 dicembre 2009, EEN 25/09, successivamente modificata con delibera 11 gennaio 2010, EEN 1/10, l'Autorità ha determinato gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo ai distributori obbligati per l'anno 2010, ossia ai distributori di energia elettrica e di gas naturale alle cui reti di distribuzione erano connessi almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2008.

In applicazione dei criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale individuati dal decreto ministeriale 21 dicembre

2007 e dei dati comunicati dai soggetti interessati in adempimento alla delibera 28 dicembre 2007, n. 344/07, l'obiettivo complessivo di 4,3 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep) è stato ripartito tra 13 distributori di energia elettrica (per un totale di 2,4 Mtep) e 59 distributori di gas naturale (per un totale di 1,9 Mtep). Nell'ambito di questa attività si è rivelato altresì necessario avviare istruttoria formale nei confronti della società Si.Di.Gas, per violazione dell'obbligo di comunicazione dei dati necessari per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico di gas naturale dell'anno 2010 (delibera 18 gennaio 2010, VIS 2/10).

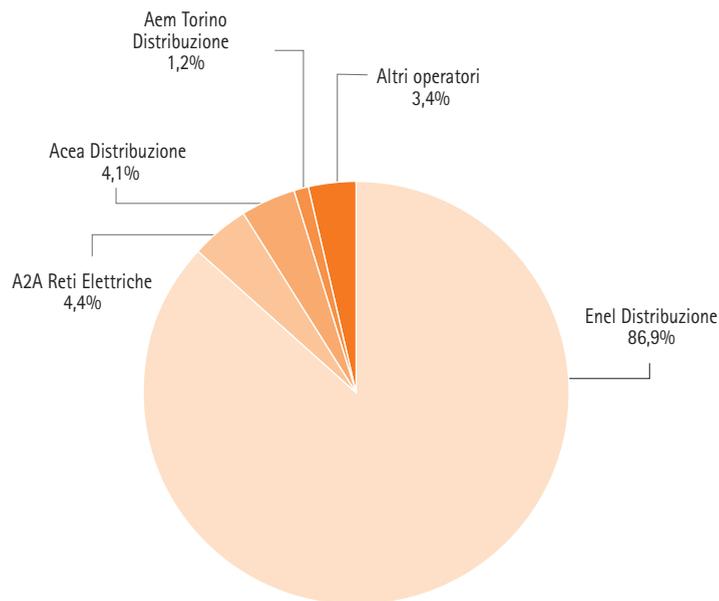


FIG. 4.1

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2010

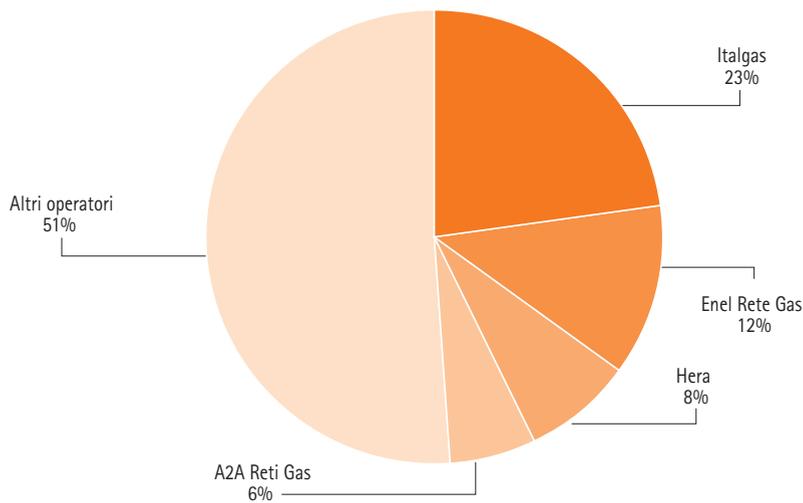


FIG. 4.2

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2010

Aggiornamento del contributo tariffario

In attuazione di quanto stabilito dalla delibera 29 dicembre 2008, EEN 36/08, relativamente alle modalità per l'aggiornamento annuale del valore del contributo tariffario unitario da riconoscere ai distributori soggetti agli obblighi di risparmio energetico, con delibera 24 novembre 2009, EEN 21/09, l'Autorità ha fissato tale valore pari a 92,22 €/tep per gli obiettivi di risparmio energetico relativi al 2010.

Tale valore risulta dunque più elevato di 3,30 €/tep rispetto a quello del contributo per l'anno precedente, in ragione della lieve riduzione registrata nei prezzi medi dell'energia nel periodo ottobre 2008 – settembre 2009 rispetto ai dodici mesi precedenti (-3,7%). Si ricorda come la formula definita dalla delibera EEN 36/08 correli inversamente il nuovo valore del contributo tariffario a quello in vigore l'anno precedente, oltre che alle variazioni intervenute nei prezzi dell'energia per i clienti finali domestici (energia elettrica, gas naturale e gasolio per riscaldamento).

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, le c.d. "schede tecniche".

Per promuovere la presentazione di proposte di schede tecniche da parte di tutti i soggetti interessati e dell'ENEA (nel quadro della Convenzione di avvalimento dell'ente approvata con la delibera 11 gennaio 2006, n. 4/06, e rinnovata con la delibera 26 maggio 2009, GOP 26/09), nel mese di aprile 2009 sono state pubblicate *Linee guida* relative ai contenuti di tali proposte. La struttura dei requisiti minimi richiesti per le proposte è stata predisposta in analogia con quella seguita dall'Autorità stessa nello sviluppo di proposte di schede tecniche da presentare alla consultazione. L'auspicio è che queste *Linee guida* facilitino e diano impulso alla presentazione di proposte metodologiche elaborate anche con il supporto degli operatori del mercato dei prodotti e dei servizi energetici; essi hanno infatti un accesso privilegiato alle informazioni necessarie per valutare sia la fattibilità di tali metodologie, sia i benefici potenziali che potrebbero derivare dalla loro adozione nell'ambito del meccanismo dei TEE.

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

Alcune delle proposte sono state sviluppate a partire dal contributo pervenuto all'Autorità da operatori interessati al funzionamento del meccanismo dei TEE e con il successivo supporto tec-

nico della società ERSE nell'ambito della Ricerca di sistema per il sistema elettrico. Con il medesimo documento si sono 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 in un secondo tempo 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. A seguito delle osservazioni e dei commenti ricevuti dalla consultazione, con la delibera 27 gennaio 2010, EEN 2/10, l'Autorità ha proceduto all'approvazione delle prime quattro schede sopra elencate.

Aggiornamento di schede tecniche standardizzate

In data 17 luglio 2009 l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 17 luglio 2009, DCO 21/09, con il quale ha proposto l'aggiornamento di due schede tecniche (n. 1-bis, *Installazione in ambito residenziale di lampade fluorescenti compatte di alta qualità con alimentatore incorporato*; n. 8*, *Impiego di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria*) e alcune modifiche puntuali ad altre tre schede (n. 3*, *Nuova installazione di caldaia unifamiliare a 4 stelle di efficienza alimentata a gas*; n. 13b*, *Installazione di erogatori per doccia a basso flusso in alberghi e pensioni*; n. 13c*, *Installazione di erogatori per doccia a basso flusso in impianti sportivi*).

Per quanto riguarda la scheda n. 1-bis, l'aggiornamento è stato ritenuto necessario in considerazione delle evoluzioni intervenute o previste nel mercato dell'illuminazione residenziale a seguito della pubblicazione del Regolamento (CE) 244/09, recante *Modalità di applicazione della Direttiva 2005/32/CE del Parlamento europeo e del Consiglio in merito alle specifiche per la progettazione ecocompatibile delle lampade non direzionali per uso domestico*, che prevede tra l'altro un divieto a immettere sul mercato lampade non direzionali a bassa efficienza, con entrata in vigore scaglionata in sei fasi, cadenzate tra l'1

settembre 2009 e l'1 settembre 2016. Per quanto riguarda la scheda n. 8*, l'aggiornamento è stato ritenuto necessario a seguito dell'emanazione di nuova normativa tecnica di riferimento relativa alle prestazioni dei collettori solari, e in base all'esperienza maturata nella valutazione di alcune particolari tipologie di progetti rendicontati per mezzo di tale scheda tecnica (per esempio, l'utilizzo di collettori sottovuoto, l'installazione di collettori in impianti sportivi o in edifici serviti da reti di teleriscaldamento urbano oppure da impianti a biomassa). Per quanto riguarda le schede n. 13b* e n. 13c*, le modifiche proposte hanno riguardato, in particolare, i requisiti relativi alle modalità di realizzazione degli interventi, al fine di garantire la qualità e la completa verificabilità delle iniziative realizzate e imponendo, per esempio, che progetti per l'installazione di erogatori a basso flusso possano essere attuati solo laddove questi vengano esplicitamente richiesti dai gestori delle strutture alberghiere o degli impianti sportivi; ciò sottoscrivendo anche una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà con la quale si certifica il numero di punti doccia presenti nella struttura considerata. Per la scheda n. 3* è stata proposta una semplice modifica al titolo della scheda, al fine di chiarirne meglio l'esatto campo di applicazione. Tenuto conto delle osservazioni e dei commenti pervenuti, con delibera 28 settembre 2009, EEN 17/09, l'Autorità ha approvato le nuove schede tecniche (n. 1-tris, n. 8-bis, n. 13b-bis, n. 13c-bis), che hanno sostituito le precedenti, a decorrere dall'1 febbraio 2010 e ha modificato il titolo della scheda n. 3*, come proposto.

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 com-

Modalità di misurazione dei consumi energetici

Con la delibera 14 maggio 2009, ARG/com 56/09, è stato avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di gestione e controllo della domanda, oltre che di promozione dell'uso efficiente dell'energia, con particolare riferimento alla messa a disposizione ai clienti finali di informazioni e di dati di consumo tramite i misuratori di energia elettrica di bassa tensione e di gas naturale di classe inferiore a G10, in considerazione di quanto disposto dall'art. 17, comma 1, lettera c), del decreto legislativo n. 115/08. Tale disposizione prevede che i clienti finali ricevano a prezzi concorrenziali contatori individuali i quali riflettano con precisione il loro consumo effettivo e forniscano informazioni sul tempo effettivo d'uso, rafforzando le disposizioni di cui all'art. 13 della Direttiva 2006/32/CE e stabilendo che *«le imprese di distribuzione [omissis] provvedono a individuare modalità che permettano ai clienti finali di verificare in modo semplice, chiaro e comprensibile le letture dei propri contatori, sia attraverso appositi display da apporre in posizioni facilmente raggiungibili e visibili, sia attraverso la fruizione dei medesimi dati attraverso ulteriori strumenti informatici o elettronici già presenti presso il cliente finale»*.

Il provvedimento è orientato, tra l'altro, a valutare la possibilità di incrementare l'efficacia delle informazioni e dei segnali di prezzo ai consumatori finali, sia per la gestione dei carichi, sia per la promozione dell'uso efficiente dell'energia.

portato 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 si sono valutate 105 proposte, di cui circa il 92% è stato approvato.

Convenzione con ENEA

Con delibera GOP 26/09, l'Autorità ha rinnovato, aggiornandola, la Convenzione con l'ENEA (delibera n. 4/06), in materia di attività di verifica e certificazione dei risparmi energetici nell'ambito del meccanismo dei TEE. La nuova Convenzione è stata adottata ai sensi dell'art. 7, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e nelle more dell'adozione dei provvedimenti previsti dall'art. 4, comma 3, e dall'art. 7, comma 1, del decreto legislativo n. 115/08. Tale decreto assegna infatti all'Agenzia nazionale per l'efficienza energetica, da istituirsi presso l'ENEA, anche compiti di verifica dei progetti realizzati nell'ambito del meccanismo dei certificati bianchi e di compiti di proposta ai competenti ministeri in materia di metodologie di quantificazione dei risparmi energetici conseguiti, con particolare riferimento allo sviluppo di metodologie di tipo standardizzato. La nuova Convenzione prevede, in particolare:

- la delega amministrativa all'ENEA di tutte le fasi dei procedimenti di verifica e certificazione dei progetti presentati nell'ambito del meccanismo, ivi inclusi i controlli a campione e l'adozione dei relativi provvedimenti finali;
- la prosecuzione dell'avvalimento di ENEA per il supporto allo sviluppo di nuove schede tecniche per la quantificazione semplificata dei risparmi energetici e per l'aggiornamento di quelle esistenti, già previsto dalla precedente Convenzione;
- l'estensione dell'avvalimento di ENEA anche per lo sviluppo di *Linee guida* per la redazione di proposte di progetto e di programma di misura a consuntivo relative a specifiche tipologie di intervento, anche sulla base dell'esperienza maturata dall'ente nella valutazione di progetti a consuntivo nell'ambito della precedente Convenzione, avviata nel gennaio 2006.

Lo svolgimento, tra l'altro, delle attività di valutazione e cer-

tificazione da parte di ENEA è disciplinato, oltre che dalla Convenzione, dalle disposizioni di cui alla delibera GOP 26/09. La Convenzione prevede alcuni successivi passaggi operativi, propedeutici all'affidamento a ENEA di tali attività. La piena operatività della Convenzione, per quanto riguarda l'affidamento all'ente di tutte le fasi dei procedimenti di verifica e certificazione dei progetti presentati nell'ambito del meccanismo, consentirà all'Autorità di focalizzare la propria attività sui compiti di regolazione e di monitoraggio complessivo del sistema.

Verifica e certificazione dei risparmi energetici

Dall'avvio del meccanismo, 1 gennaio 2005, all'1 aprile 2010 sono pervenute agli Uffici dell'Autorità circa 3.600 richieste di verifica e certificazione dei risparmi, relative a circa 5.400 interventi realizzati presso i consumatori finali. Le richieste sono state presentate nel 23% dei casi da distributori obbligati (ottenendo la certificazione del 16% dei risparmi totali) e nel restante 77% dei casi da soggetti non obbligati (ottenendo la certificazione dell'84% dei risparmi), con una predominanza di società di servizi energetici. Nell'ultimo anno sono state presentate all'Autorità circa 800 richieste.

All'1 aprile 2010 i risparmi di energia primaria complessivamente certificati dagli Uffici dell'Autorità, con il supporto di ENEA, ammontano a 6.297.519 tep, rispetto a un obiettivo cumulato da conseguirsi entro la fine di maggio dello stesso anno pari a 6.501.054 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: 24% circa);
- interventi di varia natura nel settore industriale (per esempio, sistemi di cogenerazione per usi di processo, sistemi di decompressione del gas, motori ad alta efficienza, installazione di inverter, gestione calore: 9% circa);

- interventi di miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di illuminazione pubblica (4% circa);
- interventi su sistemi di generazione e distribuzione di vettori energetici in ambito civile (per esempio, interventi su sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento: 2% circa).

Il confronto di questa ripartizione percentuale con quelle registrate nel corso degli anni precedenti evidenzia come, pur rimanendo predominanti gli interventi nel settore domestico, nel corso del tempo sia raddoppiata la quota di risparmi ottenuti grazie a interventi nel settore industriale.

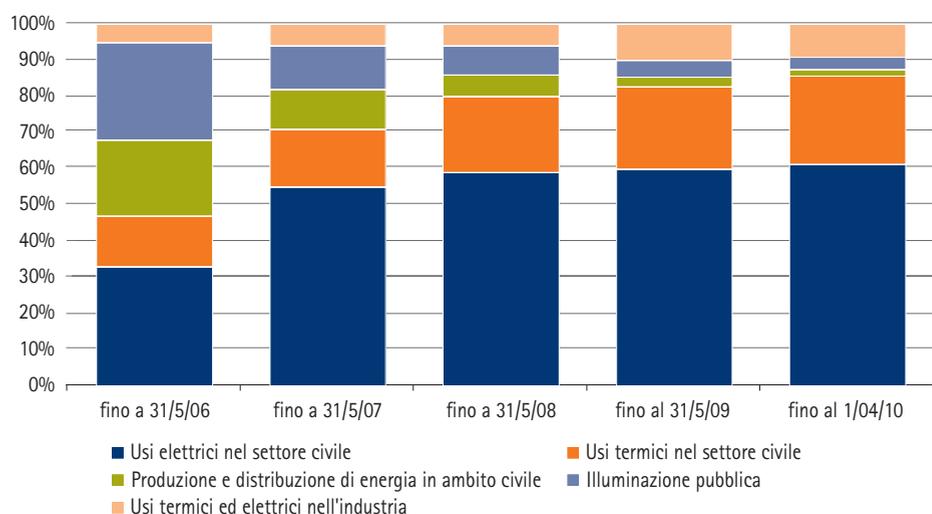


FIG. 4.3

Evoluzione nel tempo della ripartizione tra settori d'intervento dei risparmi certificati dall'avvio del meccanismo

Fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas.

A seguito di tali certificazioni, gli Uffici dell'Autorità hanno autorizzato il Gestore dei mercati energetici (GME) all'emissione di TEE equivalenti, in volume, ai risparmi certificati. Nel complesso, nel periodo di tempo indicato è stata autorizzata l'emissione di 4.713.579 TEE di tipo I (attestanti cioè risparmi di energia elettrica), di 1.309.204 TEE di tipo II (attestanti cioè risparmi di gas naturale), di 254.984 TEE di tipo III (attestanti cioè risparmi di combustibili solidi e liquidi non utilizzati per autotrazione), di 0 TEE di tipo IV (attestanti cioè risparmi di combustibili solidi e liquidi utilizzati per autotrazione).

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

Verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici per l'anno 2008 ed erogazione del contributo tariffario

I TEE 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 2009, ai sensi della delibera 23 maggio 2006, n. 98/06, parte dei TEE fino ad allora emessi sono stati consegnati all'Autorità dai distributori obbligati ai fini della verifica di conseguimento dell'obiettivo per l'anno 2008. Otto dei 76 distributori obbligati non hanno consegnato TEE sufficienti al pieno raggiungimento del proprio obiettivo e due non hanno adempiuto del tutto. Sulla base del disposto del decreto ministeriale 21 dicembre 2007, i sei distributori risultati solo parzialmente inadempienti all'obiettivo 2008 potranno compensare l'inadempienza nell'anno successivo senza

incorrere in sanzioni mentre, nei confronti dei due distributori totalmente inadempienti, con delibera 15 febbraio 2010, VIS 7/10, sono state avviate istruttorie formali.

A valle delle verifiche di cui sopra, con la delibera 21 dicembre 2009, EEN 24/09, l'Autorità ha autorizzato la CCSE a erogare ai distributori soggetti agli obblighi un totale di circa 207 milioni di euro (circa 158 milioni di euro a valere sul Conto efficienza energetica nel settore elettrico e circa 49 milioni di euro a valere sul Conto efficienza energetica nel settore gas naturale), pari a 100 € per ogni TEE di tipo I, II o III consegnato all'Autorità.

Accreditamento di società di servizi energetici e di soggetti con energy manager

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di accreditamento delle società operanti nel settore dei servizi energetici all'utilizzo del sistema informativo per la presentazione di proposte di progetto e di richieste di verifica, oltre che di certificazione dei risparmi energetici nell'ambito del meccanismo dei certificati bianchi. In base a quanto stabilito dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007, così come recepito nell'ambito della regolazione dalla delibera 18 novembre 2008, EEN 34/08, è stata altresì avviata un'analoga attività di accreditamento dei soggetti che hanno proceduto alla nomina del responsabile per la gestione dell'energia (c.d. *energy manager*) ai sensi della legge 9 gennaio 1991, n. 10.

All'1 aprile 2010 risultavano accreditati, sulla base di un'autocertificazione sostitutiva di atto di notorietà presentata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, circa 2.040 società di servizi energetici, con una crescita del 52% rispetto all'anno precedente, e 14 soggetti che hanno provveduto alla nomina dell'*energy manager* (9 in più rispetto all'anno precedente). Complessivamente, il 10% di tutti i soggetti accreditati ha ottenuto l'emissione di TEE 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 anche 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 di certificazione presentate con riferimento a progetti realizzati tramite l'invio di buoni omaggio ai consumatori. I progetti avevano accesso a un regime di rendicontazione forfettaria fortemente semplificato, in vigore alla data della loro realizzazione, ma successivamente eliminato dall'Autorità in considerazione degli inadeguati risultati conseguiti. Il riesame dei 30 progetti è stato pertanto orientato a verificare che essi non fossero stati realizzati con finalità speculative e artatamente elusive della regolazione, ma coerentemente con il quadro normativo di riferimento e secondo diligenza nonché buona fede. Nel corso del 2008 si è conclusa l'istruttoria su tutti i progetti interessati, 7 dei quali sono stati approvati, 3 sono stati approvati con un riconoscimento di risparmi energetici inferiore a quelli richiesti dai proponenti e 20 sono stati rigettati.

Nel corso del 2009 si sono avviati i rinnovi di 12 dei procedimenti di cui sopra per i casi in cui il TAR della Lombardia ha accolto i ricorsi degli operatori, salvo e impregiudicato l'esito del giudizio in corso avverso le suddette sentenze. Con la delibera 16 dicembre 2009, EEN 23/09, è stato altresì avviato un procedimento per il riesame di provvedimenti di verifica e certificazione di progetti di risparmio energetico, ai fini dell'esercizio dei poteri di autotutela e dell'adozione di provvedimenti prescrittivi nei confronti della società Escoitalia.

Rapporti statistici intermedi

In attuazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 1, del decreto ministeriale 21 dicembre 2007, l'Autorità ha predisposto e pubblicato nel luglio 2009 due *Rapporti statistici intermedi*, relativi rispettivamente ai periodi giugno 2008 – dicembre 2008 e gennaio 2009 – maggio 2009. I rapporti contengono informazioni e statistiche riguardo all'andamento delle certificazioni dei risparmi energetici, dettagliate per regione e divise per ciascuna delle schede standardizzate e analitiche in vigore, nonché un elenco delle certificazioni dei risparmi effettuate per interventi a consuntivo con i risparmi ottenuti o attesi.

Entrambi i *Rapporti* presentano, nella prima parte, i dati relativi ai risparmi energetici conseguiti e certificati complessivamente a livello nazionale e, nella seconda parte, 20 schede regionali, nelle quali i dati nazionali vengono declinati per ogni regione italiana.

Quarto Rapporto Annuale sul meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

Nel mese di dicembre 2009, l'Autorità ha pubblicato il *Quarto 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 quarto anno di attuazione (31 maggio 2009, data di chiusura della verifica di conseguimento dell'obiettivo di risparmio energetico 2008) e le principali tendenze evolutive rispetto a quanto registrato negli anni precedenti.

In particolare, le analisi contenute nel *Rapporto* consentono di confermare le principali tendenze già evidenziate in passato in merito al continuo incremento dei risparmi energetici certificati annualmente, del numero e del livello di attività delle società di servizi energetici, della preferenza per gli scambi di TEE in Borsa rispetto alla contrattazione bilaterale, a vantaggio della trasparenza complessiva del sistema.

Tuttavia, il *Rapporto* evidenzia anche che la crescita dei volumi di risparmi certificati nell'ultimo anno non è risultata proporzionata al contestuale incremento degli obiettivi nazionali, con la conseguenza che, al 31 maggio 2009, l'ammontare dei TEE disponibili per l'adempimento degli obblighi risultava solo del 20% superiore all'obiettivo assegnato per il 2008, diversamente da quanto avvenuto nei tre anni precedenti, durante i quali la disponibilità era mediamente pari a più del doppio del fabbisogno.

In relazione al funzionamento del mercato dei TEE, il *Rapporto* fuga inoltre ogni dubbio in merito alla risoluzione delle criticità che erano state affrontate con gli interventi normativi e regolatori di fine 2007: bassi prezzi di scambio e, conseguentemente, bassi incentivi allo sviluppo di nuovi progetti di diffusione di tecnologie efficienti, scarsa liquidità e scarsa trasparenza del mercato, alta concentrazione sul fronte della domanda dei TEE. Ulteriori segnali di miglioramento del sistema riguardano:

- il graduale incremento del carattere strutturale degli interventi;
- la riduzione della volatilità dei prezzi di scambio dei TEE e, dunque, dell'incentivo allo sviluppo di nuovi progetti;

- il graduale "irrobustimento" del settore delle società di servizi energetici, possibilmente anche in ragione dei benefici economici generati dai progetti presentati nei primi anni di funzionamento del meccanismo.

I componenti fondamentali del meccanismo sono oggetto di una dettagliata analisi finalizzata a comprendere che cosa abbia determinato la netta riduzione dell'ammontare di certificati bianchi disponibili rispetto all'obiettivo 2009, in contrasto con quanto avvenuto negli anni precedenti, e perché alcuni distributori non abbiano raggiunto l'obiettivo malgrado i certificati emessi fossero in ammontare superiore a quelli necessari. Le analisi evidenziano che:

- il netto incremento applicato dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007 all'entità degli obiettivi nazionali di risparmio energetico, se da un lato è stato importante per riequilibrare domanda e offerta dei TEE, dall'altro ha imposto uno sforzo incrementale molto intenso, al quale molti distributori obbligati non hanno fatto fronte efficacemente;
- la maggior parte dei nuovi soggetti obbligati ha tardato a inserirsi attivamente nel meccanismo, preferendo nella maggior parte dei casi strategie di *compliance* basate sul semplice acquisto dei TEE, concentrate negli ultimi mesi disponibili, con conseguenti possibili difficoltà nel reperimento dei TEE;
- parte della riduzione registrata nel tasso di nuovi investimenti in interventi di efficienza energetica può essere spiegata dal fatto che non sono ancora stati fissati obiettivi di risparmio per gli anni successivi al 2012, con conseguente forte incertezza sul valore economico che i TEE potranno assumere dopo tale data e ridotta appetibilità degli investimenti in nuovi interventi, per i quali l'emissione dei TEE avrebbe luogo *ex lege* per 5, 8 o 10 anni;
- il fronte dell'offerta dei TEE è risultato fino a ora caratterizzato da un grado di frammentazione tanto alto da rendere più complesso e oneroso l'incontro tra domanda e offerta in quanto, in assenza di soggetti che fungano da aggregatori, ogni distributore obbligato che non realizza in proprio progetti deve acquistare TEE da un alto numero di venditori;
- nel caso di alcune importanti tipologie di intervento la produzione di nuovi TEE è in larga misura frenata dal verificar-

si di una sorta di "cannibalizzazione reciproca" tra meccanismi di incentivazione fra loro mutuamente esclusivi, come è avvenuto, per esempio, in conseguenza del riconoscimento dei certificati verdi alla cogenerazione abbinata al teleriscaldamento, previsto dall'art. 1, comma 71, della legge 23 agosto 2004, n. 239, e opportunamente abrogato dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296.

Nel complesso, il *Rapporto* conferma il giudizio positivo sul funzionamento del sistema, soprattutto in considerazione del livello di maturazione raggiunto da molti degli elementi che lo compongono.

Tuttavia, guardando al futuro, l'analisi evidenzia l'urgenza di alcuni interventi normativi correttivi, necessari per rendere lo strumento dei TEE efficace sia nel conseguire gli obiettivi già fissati, sia nel contribuire al rispetto degli impegni assunti a livello europeo. In particolare, viene sottolineata la necessità di definire obiettivi nazionali di risparmio per il periodo successivo al 2012, di eliminare sovrapposizioni e conflitti tra diverse forme d'incentivo e di dare attuazione a quanto previsto dal decreto legislativo n. 20/07, in merito al sostegno economico da riconoscere ai sistemi di cogenerazione ad alto rendimento. Per quanto riguarda il contesto europeo, i TEE si stanno dimostrando uno strumento flessibile, efficiente e in grado di dare un contributo significativo al conseguimento degli obiettivi "20-20-20" definiti con il c.d. *Climate Package*. Il miglioramento dell'efficienza nell'uso dell'energia, sebbene sia l'unico obiettivo non vincolante del "pacchetto 20-20-20", dovrà necessariamente assumere un ruolo determinante nella strate-

gia nazionale per rispettare gli impegni comunitari, in considerazione del fatto che:

- limitare il consumo di energia elettrica riduce il parametro di riferimento su cui calcolare l'obiettivo di diffusione delle rinnovabili;
- consumare meno energia a parità di PIL è il modo più efficiente per ridurre le emissioni;
- l'esperienza italiana con i TEE dimostra che un euro speso per incentivare l'efficienza "rende" in media circa dieci volte tanto in termini di risparmio;
- gli investimenti tecnologici per l'efficienza energetica determinano ricadute estremamente positive sia sui comparti industriali interessati direttamente allo stesso efficientamento, sia sui settori che a tale efficientamento provvedono; si tratta quindi di investimenti che, anche dal punto di vista dei tempi di attuazione, hanno una evidente funzione anticiclica.

Fare del meccanismo dei TEE lo strumento di punta per il conseguimento dell'obiettivo di miglioramento dell'efficienza energetica dei consumi consentirebbe, in prima battuta, di sfruttare la capacità di questo strumento di selezionare gli interventi con il migliore rapporto costo-efficacia nel conseguire un obiettivo prefissato. È inoltre importante rilevare il contributo che questo strumento potrebbe fornire per lo sviluppo delle fonti rinnovabili termiche, il cui apporto al raggiungimento del citato obiettivo è stato completamente equiparato, dalla Direttiva europea 2009/28/CE, a quello fornito dalle fonti rinnovabili elettriche.

