

- gli esercenti l'attività di vendita al dettaglio di gas naturale versino le somme relative all'applicazione del CFGUI all'apposito Fondo entro 60 giorni dal termine di ciascun bimestre, trasmettendo entro lo stesso termine i dati relativi agli importi fatturati oggetto dell'applicazione del CFGUI, con indicazione dei periodi e dei volumi cui si riferisce la fatturazione;
- a decorrere dall'1 ottobre 2008 la Cassa conguaglio per il settore elettrico trasmetta trimestralmente all'Autorità un rapporto sulla gestione del Fondo, fornendo elementi utili per la determinazione del livello di gettito raggiunto.

Attività cognitiva e informativa sull'evoluzione nella fornitura dell'energia elettrica e del gas ai clienti finali

Facendo seguito al decreto legislativo n. 164/00, il quale ha stabilito che a decorrere dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali di gas naturale sono idonei, ovvero hanno la capacità di stipulare contratti di fornitura sul mercato libero, e alla legge n. 481/95 che attribuisce all'Autorità la funzione di studiare e pubblicizzare l'evoluzione delle condizioni di svolgimento dei

singoli servizi, la delibera 23 dicembre 2008, ARG/com 202/08, ha modificato gli obblighi di comunicazione dei prezzi medi di fornitura nonché di trasmissione di altri dati e informazioni ai fini della verifica del grado di concorrenza nella vendita ai clienti finali, imposti alle imprese operanti nel settore gas. La sopracitata delibera ARG/com 202/08 ha previsto che vengano diffusi e aggiornati periodicamente dati di sintesi dell'evoluzione concorrenziale dei mercati liberalizzati dell'energia elettrica e del gas, con particolare riguardo all'uscita dal servizio di maggior tutela e al cambio di fornitore da parte dei clienti finali, nel pieno rispetto delle esigenze di riservatezza; la stessa delibera ha inoltre previsto che vengano effettuati approfondimenti sulle informazioni raccolte dall'Autorità e individuati opportuni adeguamenti e integrazioni, anche attraverso il coinvolgimento degli operatori e delle associazioni di categoria.

A tal fine, ha conferito mandato al Direttore della Direzione mercati affinché vengano pubblicati, attraverso il sito Internet dell'Autorità, secondo un primo schema informativo, i predetti dati di sintesi e che tali dati siano aggiornati con cadenza trimestrale.

Regolamentazione delle infrastrutture

Trasporto.

Nell'anno appena concluso, l'Autorità ha approvato, in conformità con la delibera 17 luglio 2002, n. 137/02, il Codice di rete formulato da Edison Stoccaggio (delibera 20 maggio 2008, ARG/gas 68/08).

Società Gasdotti Italia ha presentato alcune proposte di modifica al proprio Codice di rete, in risposta ai rilievi avanzati dall'Autorità, concernenti le disposizioni sulla qualità del gas naturale contenute nella delibera 6 settembre 2005, n. 185/05.

L'Autorità ha ritenuto che tali proposte fossero coerenti con la succitata delibera e ha pertanto approvato la proposta di modifica del Codice di rete di Società Gasdotti Italia con delibera 16 settembre 2008, ARG/gas 126/08.

Anche la società Snam Rete Gas ha proposto alcune modifiche al proprio Codice di rete, a seguito dell'approvazione della delibera ARG/gas 92/08, la quale stabilisce che, a partire dall'anno termico 2007-2008, l'impresa di trasporto renda disponibile nei punti di uscita interconnessi con i terminali di GNL, fino all'inizio del periodo di avviamento, un servizio di trasporto

continuo riproporzionando il corrispettivo di capacità CP_u su base mensile. L'Autorità, ritenuto che le proposte fossero coerenti con le disposizioni della delibera ARG/gas 92/08, ha deciso di approvare la modifica del Codice di rete di Snam Rete Gas con delibera 4 novembre 2008, ARG/gas 158/08.

La società Snam Rete Gas ha successivamente presentato due ulteriori modifiche al proprio Codice di rete. Una modifica, relativa alla responsabilità delle parti, di cui alla delibera 3 luglio 2006, n. 139/06, è stata approvata dall'Autorità con delibera 9 gennaio 2009, ARG/gas 2/09. L'altra modifica, approvata dall'Autorità con delibera 21 gennaio 2009, ARG/gas 7/09, conferma il Codice di rete alla delibera 4 agosto 2008, ARG/gas 111/08, relativa ai conferimenti di capacità di durata inferiore a un anno termico anche nei punti di entrata interconnessi con terminali di rigassificazione, e all'introduzione di corrispettivi di scostamento presso i punti di entrata interconnessi con terminali di GNL di entità pari a quelli definiti presso i punti di entrata interconnessi con l'estero.

Trasporto – Open season per il gasdotto Poseidon

Relativamente al gasdotto di interconnessione tra Italia e Grecia, denominato Poseidon, in considerazione dell'obbligo di eseguire, da parte delle società Edison e DEPA, una procedura di *open season* per l'allocazione a terzi di capacità di trasporto incrementale non inferiore a 800 milioni di metri cubi, come stabilito dal decreto 21 giugno 2007 del Ministero dello sviluppo economico, l'Autorità, con delibera 3 giugno 2008, ARG/gas 72/08, ha approvato la regolamentazione della procedura pubblica.

In particolare, l'Autorità ha approvato che la procedura di *open season* abbia a oggetto una capacità di trasporto incrementale, definita sulla base delle specificità tecniche del gasdotto Poseidon e delle caratteristiche del mercato greco del gas, pari a 0,12688 milioni di $N(m^3)/h$, corrispondenti a circa un miliardo di metri cubi annui, da assegnare tramite 10 lotti di capacità pari a 0,012688 milioni di $N(m^3)/h$ ciascuno, con una durata dei servizi di trasporto per ciascun lotto compresa tra i 10 e i 25 anni.

Distribuzione

L'Autorità, con delibera 28 maggio 2008, ARG/gas 67/08, ha avviato un'istruttoria conoscitiva per l'adozione di provvedimen-

ti in tema di contratto di servizio tipo per l'attività di distribuzione di gas, come previsto dal decreto legislativo n. 164/00. Il decreto, infatti, all'art. 14, comma 1, prevede che il rapporto tra ente locale e gestore sia regolato da un contratto di servizio, sulla base di un contratto tipo predisposto dall'Autorità, e approvato dal Ministero dello sviluppo economico.

Con delibera 2 febbraio 2007, n. 17/07, l'Autorità ha ridefinito i processi allocativi in termini sia di responsabilità dei soggetti interessati sia di tempistiche e modalità operative, in quanto essenziale al raggiungimento dell'obiettivo di predisposizione giornaliera del bilancio commerciale definitivo e all'istituzione di un mercato giornaliero di bilanciamento.

L'Autorità, quindi, con la delibera 23 settembre 2008, ARG/gas 130/08, ha aggiornato i profili di prelievo standard necessari per la stima dei consumi gas giornalieri, che le imprese di distribuzione dovranno rendere pubblici fino all'entrata in vigore di provvedimenti inerenti la rilevazione almeno su base giornaliera dei consumi dei clienti finali.

L'Autorità, con la delibera 23 settembre 2008, ARG/gas 131/08, ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in merito alla determinazione delle componenti dell'equazione di bilancio commerciale degli stessi impianti. Il procedimento è volto a considerare non solo i quantitativi immessi e prelevati degli impianti, ma anche a definire modalità, criteri e procedure per l'identificazione del "gas non contabilizzato".

Stoccaggio

Con delibera 21 giugno 2005, n. 119/05, l'Autorità ha disciplinato l'accesso e l'erogazione del servizio di stoccaggio in situazioni di normale esercizio e dunque i criteri e le priorità di accesso atti a garantire a tutti gli utenti la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità del servizio di stoccaggio, ai quali le imprese di stoccaggio devono attenersi nell'adozione del proprio Codice.

La versione del Codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio, approvata dall'Autorità con delibera 15 maggio 2007, n. 116/07, nel corso del 2008 è stata emendata dalla stessa Edison Stoccaggio. In particolare, le proposte di modifica hanno riguardato, dapprima, l'eliminazione del servizio di *pooling* e l'adeguamento normativo del tasso di interesse per ritardato pagamento (queste proposte sono state approvate dall'Autorità con delibera 14 maggio 2008,

ARG/gas 58/08), in seguito, il recepimento del decreto legislativo n. 26/07, *Attuazione della Direttiva 2003/96/CE che ristruttura il quadro comunitario per la tassazione dei prodotti energetici e dell'elettricità* (queste proposte sono state approvate dall'Autorità con delibera 16 settembre 2008, ARG/gas 125/08).

L'Autorità, inoltre, con delibera 3 giugno 2008, ARG/gas 73/08, ha approvato la proposta di modifica del Codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit, relativa all'aggiornamento delle modalità di prenotazione e agli impegni di iniezione ed erogazione, necessaria per l'implementazione del sistema informatico STS (*Storage Trading System*) nonché dello schema di condizioni generali di contratto per l'utilizzo del sistema, tra la stessa Stogit e i sottoscrittori del servizio.

Nel 2009, poi, l'Autorità, con delibera 21 gennaio 2009, ARG/gas 8/09, nelle more dell'introduzione di un'apposita regolazione che incentivi l'impresa di stoccaggio a una gestione efficiente del proprio sistema, ha riscontrato conforme la proposta di aggiornamento del Codice di Stogit in relazione alla procedura di ripartizione dei consumi di iniezione/erogazione, anche con riferimento a compressione e trattamento nei casi di controflusso virtuale.

L'Autorità, con delibera 12 gennaio 2009, ARG/gas 4/09, ha confermato, anche per l'anno termico dello stoccaggio 2008-2009, i valori dei corrispettivi per la reintegrazione degli stoccaggi strategici già fissati con le delibere 30 gennaio 2006, n. 21/06, 28 novembre 2006, n. 265/06, e 29 novembre 2007, n. 297/07. Queste ultime, infatti, rispondevano sia all'esigenza di riequilibrare il costo dell'utilizzo delle riserve strategiche rispetto agli elevati prezzi registrati, anche sui mercati internazionali, negli inverni 2005-2006, 2006-2007 e 2007-2008, sia alla necessità di disincentivare l'utilizzo del gas detenuto a fini di stoccaggio strategico, anche in considerazione della fase di emergenza sperimentata nel corso dell'inverno 2005-2006. I corrispettivi, inoltre, si sono dimostrati rispondenti anche all'inverno 2008-2009, in cui vi è stata una minor disponibilità di gas causata da un incidente del sistema di trasporto Trans Mediterranean Pipeline Company (TMPC) che trasporta il gas prodotto in Algeria e della significativa riduzione dei quantitativi di gas importati dalla Russia, determinatasi in esito al contenzioso tra la Gazprom e la società del gas ucraina Naftogas.

GNL

A seguito della richiesta di accesso alla rete nazionale di gasdotti, presentata in data 18 marzo 2008 dalla società Terminale GNL Adriatico relativamente al punto di entrata interconnesso con il terminale GNL Adriatico, Snam Rete Gas, in data 25 marzo 2008, ha avviato, ai sensi dell'art. 4 della delibera 31 luglio 2006, n. 168/06, la procedura aperta alla partecipazione di tutti i soggetti interessati a presentare le proprie richieste per il conferimento di capacità di trasporto in corrispondenza del predetto punto di entrata. Con lettera del 30 aprile 2008, Terminale GNL Adriatico ha espresso l'esigenza di ridurre dai 6 mesi previsti dall'art. 5.6 della delibera n. 168/06 a 3 mesi il termine ultimo per la definizione della data definitiva di messa a disposizione della capacità di trasporto nel punto di entrata interconnesso con il terminale GNL Adriatico. Al fine di valutare tale riduzione, è stato chiesto a Snam Rete Gas di evidenziare eventuali criticità relative alle tempistiche di realizzazione dei lavori funzionali a rendere disponibile detta capacità di trasporto. Nel giugno 2008 Snam Rete Gas ha replicato che, nel caso in esame, la riduzione del termine avrebbe garantito maggiore flessibilità agli operatori intenzionati a prenotare capacità di trasporto, senza arrecare né danni né benefici all'impresa di trasporto. L'Autorità ha quindi deciso, con delibera 8 luglio 2008, ARG/gas 93/08, di concedere la deroga al regime previsto all'art. 5.6, della delibera n. 168/06.

Disposizioni urgenti in materia di conferimenti presso i punti di entrata della rete nazionale di gasdotti interconnessi con terminali di rigassificazione

Con delibera ARG/gas 111/08, l'Autorità, dando attuazione alla delibera ARG/gas 92/08, ha introdotto una serie di modifiche alla delibera n. 137/02. In modo particolare, le modifiche introdotte consentono conferimenti di durata inferiore a un anno termico anche nei punti di entrata interconnessi con terminali di rigassificazione; allo stesso tempo, sono introdotti corrispettivi di scostamento presso i punti di entrata interconnessi con terminali di GNL di entità pari a quelli definiti presso i punti di entrata interconnessi con l'estero.

Misura

Con la delibera 22 ottobre 2008, ARG/gas 155/08, l'Autorità ha

reso obbligatoria per tutti i distributori di gas la messa in servizio di contatori elettronici per le famiglie e le imprese. La delibera ha fatto seguito al documento per la consultazione 3 giugno 2008, DCO 16/08, contenente gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di telelettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e di telegestione dei misuratori del gas, e si inquadra nell'ambito delle disposizioni previste dall'art. 17 del decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115, che ha recepito la Direttiva europea 2006/32/CE concernente l'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici (in particolare l'art. 13). L'adozione della telelettura e della telegestione consentirà all'Autorità di perseguire una serie di obiettivi non più rinviabili quali:

- sviluppare la concorrenza nel mercato del gas naturale;

- porre i presupposti per lo sviluppo del mercato regolamentato del gas naturale e del nuovo servizio di bilanciamento;
- migliorare il processo di contabilizzazione del gas naturale prelevato dai clienti finali e l'innovazione tecnologica dei gruppi di misura;
- migliorare la qualità dei servizi di misura, di vendita e di distribuzione del gas naturale, assicurando medesimi livelli funzionali e prestazionali a tutti i clienti finali, favorendo la consapevolezza dei consumi.

I nuovi contatori saranno messi in servizio con gradualità, dapprima per i clienti di maggiore dimensione e successivamente per le famiglie. La tavola 3.2 illustra il piano di messa in servizio in funzione della classe del contatore.

TAV. 3.2

Piano per la messa in servizio dei nuovi contatori del gas per ogni distributore di gas naturale

CLASSE DEL CONTATORE	TERMINE PER LA MESSA IN SERVIZIO	PERCENTUALE DI PUNTI DI RICONSEGNA
> G40	31 dicembre 2010	100%
≥ G16 e ≤ G40	31 dicembre 2011	100%
> G6 e < G16	31 dicembre 2011	30%
	31 dicembre 2012	100%
≤ G6	31 dicembre 2012	5%
	31 dicembre 2013	20%
	31 dicembre 2014	40%
	31 dicembre 2015	60%
	31 dicembre 2016	80%

Le funzioni innovative che caratterizzeranno i nuovi contatori del gas sono molte:

- la lettura periodica a distanza dei consumi effettivi o che potrà consentire ai clienti finali di meglio valutare le offerte per eventuali libere scelte di fornitori più convenienti;
- la possibilità di fruire di prezzi differenziati per fasce giornaliere e stagionali;
- la correzione in temperatura del volume del gas misurato per qualsiasi tipo di contatore;
- la correzione in pressione del volume del gas misurato per i contatori destinati alla sola clientela non domestica;

- la possibilità di chiudere a distanza la fornitura dei clienti domestici, per ragioni sia contrattuali sia di sicurezza.

La sostituzione degli attuali contatori, talora vetusti e obsoleti, dovrà essere preannunciata ai clienti con opportuno anticipo e non comporterà alcun addebito in bolletta.

Al Comitato italiano gas (CIG) è stato assegnato il compito di predisporre le norme necessarie allo sviluppo dei progetti da parte dei costruttori dei contatori e dei distributori di gas naturale, garantendo i necessari requisiti di interoperabilità e standardizzazione.

Sempre in tema di contatori del gas, l'11 marzo 2008 l'Autorità ha inviato una segnalazione a Governo e Parlamento in tema

di controlli sui misuratori del gas (PAS 1/08), con l'obiettivo di evidenziare la necessità di iniziative a tutela dei consumatori finali. In particolare, l'Autorità ha sottolineato l'importanza di definire, per i contatori del gas, obblighi di verifiche periodiche e termini di scadenza massima per la loro vita utile, nonché di

armonizzare la normativa sugli enti responsabili delle verifiche e sulla disciplina fiscale, in modo da assicurare la necessaria attività di controllo sulla corrispondenza tra la quantità di gas contabilizzata dai contatori e quella effettivamente prelevata dai consumatori.

Regolamentazione della qualità

L'attività di regolazione della qualità e della sicurezza dei servizi gas ha riguardato:

- la qualità dei servizi gas (sicurezza, continuità e qualità commerciale);
- la qualità del gas e del servizio di trasporto;
- la sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas.

Nei paragrafi successivi vengono illustrate, per gli ambiti sopra elencati, le principali attività sulle quali si è concentrata nel corso dell'ultimo anno l'attività di regolazione.

Qualità dei servizi gas

Con la delibera 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, l'Autorità ha approvato la nuova *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* (RQDG).

La RQDG è stata emanata nel quadro del procedimento avviato con la delibera 26 settembre 2007, n. 234/07, per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas che si è svolto in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione, avviato con la delibera n. 225/07. Entrambi questi procedimenti sono stati inseriti nella sperimentazione triennale

dell'AIR, avviata con la delibera 28 settembre 2005, n. 203/05. La delibera ARG/gas 120/08 ha disposto l'emanazione di un Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, di cui la RQDG costituisce la Parte I.

L'Autorità ha pubblicato sul proprio sito la relazione AIR che illustra gli obiettivi, le motivazioni, i destinatari e i contenuti delle opzioni e delle proposte di regolazione avanzate dall'Autorità nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi gas, nel corso del quale sono stati emanati due documenti per la consultazione con riferimento ai servizi di distribuzione e misura:

- il documento diffuso il 15 febbraio 2008, DCO 1/08 (primo documento per la consultazione), *Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel terzo periodo di regolazione (2009-2012)*, conteneva alcune opzioni alternative di regolazione per ciascuno degli aspetti più rilevanti in esame; per ogni opzione è stata condotta, attraverso un'analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono stati sollecitati ai soggetti interessati osservazioni ed elementi quantitativi per la scelta dell'opzione preferibile;
- il documento diffuso il 17 giugno 2008, DCO 19/08 (secondo documento per la consultazione), *Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel terzo periodo di regolazione*, conteneva

le proposte in merito alle opzioni preferite dall'Autorità a seguito della valutazione delle osservazioni pervenute e lo schema di provvedimento del *Testo integrato della qualità gas 2009-2012*.

La revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas per il terzo periodo di regolazione, pur essendo inserita nei procedimenti avviati con le delibere 27 settembre 2006, n. 209/06 e n. 234/07, rispettivamente per i settori elettrico e gas, è stata demandata a un separato procedimento bisettoriale concluso con l'emanazione della delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, con la quale è stato approvato il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*. Per una illustrazione della regolazione bisettoriale della vendita si rimanda al capitolo della *Relazione Annuale* relativo alla qualità dei servizi elettrici (vedi Capitolo 2, Volume I).

La RQDG approvata con la delibera ARG/gas 120/08 contiene tutte le norme regolatorie applicabili ai servizi di distribuzione e misura del gas, per quanto concerne la qualità di tali servizi e sostituisce il *Testo integrato della qualità dei servizi gas* vigente per il periodo di regolazione 2005-2008 (Allegato A alla delibera 29 settembre 2004, n. 168/04, e successive modifiche e integrazioni). La delibera ARG/gas 120/08 indica i limiti nei quali continuano ad applicarsi nel 2009, per esigenze di gradualità o per la regolazione di partite economiche relative al 2008, alcune norme del *Testo integrato della qualità dei servizi gas* approvato con la delibera n. 168/04.

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

La sicurezza del servizio di distribuzione del gas è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, scoppi e incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende: da un'adeguata odorizzazione del gas attraverso sostanze odorizzanti, finalizzata ad avvertire la presenza di gas nell'aria ai fini della rapida individuazione di eventuali dispersioni; da un servizio di pronto intervento che assicuri un rapido intervento in caso di chiamata tale da assicurare un tempestivo ripristino della sicurezza degli impianti; dalla eliminazione delle fughe di gas anche attraverso l'ispezione della rete di distribuzione; dalla protezione catodica delle reti in acciaio. La continuità del

servizio di distribuzione riguarda invece il numero e la durata delle interruzioni della fornitura di gas ai clienti finali.

La regolazione dell'Autorità in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas è stata introdotta per la prima volta alla fine del 2000 con la delibera 28 dicembre 2000, n. 236/00, che ha definito un sistema di obblighi di servizio per i distributori e ha fissato i livelli nazionali base e di riferimento per alcuni indicatori rilevanti, nonché gli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità. Per evitare che un sistema di soli obblighi di servizio conducesse gli esercenti a ripiegamenti dei livelli di sicurezza verso i minimi obbligatori, l'Autorità, alla fine del 2005, ha introdotto un sistema di incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale che premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza migliori rispetto ai livelli minimi definiti (delibera 22 novembre 2005, n. 243/05).

Il sistema di incentivi prevede due componenti indipendenti: la prima premia la riduzione delle dispersioni di gas mentre la seconda incentiva un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità. Gli incentivi non possono essere erogati per gli impianti di distribuzione del gas nei quali sia avvenuto un incidente da gas per responsabilità del distributore o per il quale non sia stato ancora possibile accertare la responsabilità. Per il periodo 2006-2008, primo triennio di applicazione del meccanismo incentivante, l'accesso da parte dei distributori al sistema degli incentivi è avvenuto su base volontaria.

Nel 2007, rispetto al 2006, il numero degli impianti e dei clienti finali interessati dai meccanismi incentivanti risulta raddoppiato, con un incremento del 33% degli incentivi totali, che ammontano per il 2007 a oltre 5 milioni di euro, quasi equamente suddivisi tra la componente *dispersioni* e la componente *odorizzazione*.

Al meccanismo di premi nel 2007 hanno aderito 14 operatori, rappresentanti il 44% circa del totale dei clienti finali. Gli impianti di distribuzione interessati sono 1.043 con un totale di circa 8,7 milioni di clienti finali serviti, rispetto a un totale di circa 3.000 impianti italiani cui fanno capo i circa 20,5 milioni di clienti totali. Gli incentivi assegnati sono stati determinati con la delibera 16 febbraio 2009, ARG/gas 16/09.

In materia di sicurezza del servizio di distribuzione di gas,

L'Autorità si è posta l'obiettivo generale di passare nel terzo periodo di regolazione dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi all'applicazione obbligatoria di incentivi e penalità per tutti i distributori di gas naturale di un sistema che preveda, in aggiunta agli incentivi, penalità per il mancato raggiungimento del miglioramento annuo obbligatorio predefinito dall'Autorità stessa.

L'obiettivo generale è il cardine intorno al quale è stata impostata la revisione della regolazione in materia di sicurezza e si è articolato nei seguenti obiettivi specifici:

- favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti;
- aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas e razionalizzare l'allocazione degli incentivi e delle penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti;
- migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori.

L'Autorità, al fine di consentire ai distributori di disporre di tempi sufficienti all'adeguamento al nuovo sistema, ha previsto la decorrenza obbligatoria del meccanismo di incentivi e penalità solo dal 2010 e solo per i soggetti con più di 50.000 clienti finali; la decorrenza sarà estesa gradualmente e progressivamente a tutti gli altri soggetti (con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale).

In particolare, la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza decorrerà:

- dall'1 gennaio 2010 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano almeno 50.000 clienti finali;
- dall'1 gennaio 2011 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 50.000 e almeno 10.000 clienti finali;
- dall'1 gennaio 2012 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 10.000 clienti finali.

Le imprese distributrici di gas naturale con almeno 50.000 clienti finali possono partecipare in via volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza anche per l'anno 2009, dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo

2009. A differenza del sistema volontario previgente, la nuova regolazione prevede però che la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza debba riguardare tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributtrice.

All'inizio del 2009 è stata svolta un'attività di controllo relativa all'adempimento da parte dei distributori degli obblighi in materia di pronto intervento. In esito a tale attività è stata emanata la delibera 23 febbraio 2009, VIS 13/09, con la quale l'Autorità ha ordinato a 19 imprese distributrici di gas di ottemperare, entro il 31 marzo 2009, a quanto disposto dalla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione in materia di attivazione di recapiti telefonici dedicati al servizio di pronto intervento gas, pena l'avvio di procedimenti individuali a fini sanzionatori. La regolazione dispone infatti che le imprese attivino uno o più recapiti telefonici con linea fissa, dedicati esclusivamente al servizio, con risposta diretta di un operatore, senza necessità di comporre altri numeri telefonici. È invece risultato che alcune imprese si sono limitate a fornire, nei casi più gravi (12), solo numeri di telefonia mobile e, negli altri casi (7), recapiti sia di rete fissa sia di rete mobile, con il rischio di creare confusione tra gli utenti che avessero chiamato per segnalare una situazione di potenziale pericolo (per esempio, per dispersione di gas). All'inizio del 2008 l'Autorità e il CIG hanno siglato un Protocollo di intesa con l'obiettivo di avviare ulteriori iniziative a sostegno della sicurezza ed efficienza del mercato. Il CIG è l'organismo federato all'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI) che ricopre ruoli istituzionali in materia di normazione, prevenzione, formazione e informazione per la sicurezza negli utilizzi dei gas combustibili. L'attività del CIG costituisce un naturale complemento di dettaglio tecnico delle disposizioni emanate dall'Autorità. L'accordo, valido per 3 anni, prevede un rafforzamento del coordinamento e della collaborazione per le attività di comune interesse nel settore del gas per lo sviluppo di un lavoro organico di elaborazione di un quadro normativo sempre più avanzato.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita del gas

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas è stata introdotta il 1° gennaio 2001 con l'entrata in vigore della delibera 2 marzo 2000, n. 47/00, ed è stata successivamente rivista nel corso del 2003-2004; alla luce sia degli effetti positivi sia delle criticità evidenziate dal-

l'attuazione della precedente disciplina, quest'ultima è stata sostanzialmente confermata nel *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas* approvato con la delibera n. 168/04.

Con la delibera 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08, l'Autorità ha modificato il *Testo integrato della qualità dei servizi* nella parte riguardante la verifica del gruppo di misura, stabilendo tra l'altro:

- la sostituzione gratuita del gruppo di misura da parte del distributore nel caso in cui l'apparato risulti non misurare correttamente;
- l'introduzione di un livello generale inerente il tempo di sostituzione del gruppo di misura, prevedendo che il 90% degli apparati debba essere sostituito entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica;
- le condizioni di maggior favore in termini di costo per il cliente finale domestico, prevedendo che lo stesso paghi 5 € se la verifica conducesse all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili, in ragione della vetustà del gruppo di misura e purché non sia già stato verificato negli ultimi 5 anni solari.

È stato altresì previsto l'obbligo per il distributore di effettuare la ricostruzione dei consumi, con le modalità e nei tempi definiti dagli artt. 9, 10 e 11 della delibera 28 dicembre 1999, n. 200/99, in caso di esito negativo della verifica. Stante la rilevanza del tema, gli Uffici dell'Autorità hanno avviato un tavolo tecnico con le associazioni dei distributori e dei venditori che, in ottemperanza a quanto indicato in delibera, hanno fatto pervenire una proposta in materia. Successivamente, con la delibera 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08, l'Autorità è intervenuta a modificare il *Testo integrato della qualità dei servizi* con lo scopo di rendere esplicita l'interpretazione dell'art. 43 in conformità al principio secondo il quale la normativa metrologica prevale sulla normativa tecnica.

Tali modifiche e integrazioni sono poi confluite nella RQDG insieme con le seguenti novità in materia di qualità commerciale:

- l'estensione della regolazione dal 1° gennaio 2009 a tutti i distributori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 5.000, ma maggiore di 3.000 e dal 1° gennaio 2010 ai distributori di gas

naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 3.000;

- in caso di richieste di preventivo per lavori semplici e complessi presentate da clienti finali alimentati in media pressione/alta pressione, l'obbligo per il distributore di:
 - formulare il preventivo anche in caso di potenziamento/estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale;
 - inserire tra i dati minimi che il preventivo deve contenere anche quello inerente il valore di pressione minima di fornitura;
 - garantire la pressione minima di fornitura al singolo cliente finale, anche attraverso la continua revisione dei propri piani di estensione/potenziamento della rete di distribuzione;
- l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura del gas naturale.

Inoltre, ai fini della convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici, sono state riviste le discipline relative agli appuntamenti personalizzati e agli indennizzi automatici, nello specifico:

- si è introdotto il concetto di "appuntamento posticipato" al posto di "appuntamento personalizzato" e si è previsto che nel caso in cui l'appuntamento non vada a buon fine per mancata presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione della prestazione decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'esercente;
- si è stabilito che l'importo dell'indennizzo cresca in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (a esclusione di quello per mancato rispetto della fascia di puntualità) e sono state riviste le modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.

Standard di comunicazione tra gli operatori del settore del gas

Con la delibera 18 dicembre 2006, n. 294/06, in materia di standard di comunicazione tra i distributori, gli utenti del servizio di distribuzione e i venditori di gas naturale, a seguito di un procedimento sottoposto alla sperimentazione della metodologia AIR ai sensi della delibera n. 203/05, l'Autorità ha approvato le disposizioni in tema di standard di comunicazione e ha istituito un Gruppo

di lavoro con le associazioni dei distributori e dei venditori di gas, finalizzato al completamento della regolazione in materia.

In data 14 aprile 2008, sulla base della disciplina vigente, degli esiti delle attività svolte dal Gruppo di lavoro nonché di una ricognizione circa la prassi in uso presso alcuni distributori di gas e di energia elettrica, l'Autorità ha pubblicato il terzo documento per la consultazione 14 aprile 2008, DCO 9/08, contenente proposte di completamento della regolazione in termini sia di definizione dei flussi di comunicazione, per la quasi totalità delle prestazioni di ambito, sia di caratterizzazione dello standard di comunicazione evoluto.

Alla luce delle osservazioni pervenute al terzo documento per la consultazione, con la delibera 23 settembre 2008, ARG/com 134/08, l'Autorità ha ritenuto opportuno modificare e integrare le disposizioni in tema di standard di comunicazione, stabilendo tra l'altro:

- per lo standard di comunicazione evoluto alcune funzionalità minime e l'utilizzo come vettore del formato XML (*Extensible Markup Language*);
- il differimento del termine temporale di adozione dello standard di comunicazione evoluto, fissato dalla delibera n. 294/06 al 1° ottobre 2008, con la definizione di due differenti tempistiche della sua adozione in ragione del numero di clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008, in modo da riconoscere agli operatori interessati un periodo più lungo per l'effettuazione degli adeguamenti, anche in considerazione del protrarsi delle attività del Gruppo di lavoro dovute alla complessità della materia;
- nel periodo transitorio, l'obbligo di accettare e processare le richieste che pervengono con la posta elettronica certificata, nei termini previsti dalle disposizioni sullo standard di comunicazione approvate con la delibera n. 294/06;
- la conferma della possibilità per il distributore di mettere a disposizione, in alternativa alla posta elettronica certificata, modalità tecniche di trasmissione evolute, del tipo *Application-to-Application* e/o applicazioni Internet, purché aventi almeno alcune caratteristiche minime, individuate anche a seguito di diverse segnalazioni pervenute.

Con la stessa delibera l'Autorità ha altresì disposto, nell'ottica di favorire l'individuazione di disposizioni univoche in tema di standard di comunicazione per i due settori dell'energia elet-

trica e del gas, di estendere le attività del Gruppo di lavoro al settore elettrico nel rispetto delle specificità di ambito.

Il 17 dicembre 2008, con la delibera 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08, l'Autorità ha:

- approvato le Istruzioni operative, che definiscono la sequenza minima obbligatoria dei messaggi e i contenuti minimi di ciascuno scambio informativo, nonché le codifiche univoche e le causali di inammissibilità, per le prestazioni commerciali analizzate dal Gruppo di lavoro;
- in considerazione dei tempi necessari agli adeguamenti informatici, posticipato al 1° luglio 2009 il termine temporale del 1° aprile 2009, concernente l'obbligo di dotarsi di uno strumento di comunicazione evoluto per i distributori con almeno 100.000 clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008.

Qualità del gas e qualità del servizio di trasporto del gas

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità del servizio di trasporto del gas naturale l'Autorità ha pubblicato due documenti per la consultazione, perseguendo i seguenti obiettivi:

- l'omogeneizzazione dei livelli minimi di qualità erogati dalle diverse aziende di trasporto;
- l'ulteriore miglioramento della qualità del servizio di trasporto del gas naturale erogata da ciascuno degli operatori coinvolti;
- il rafforzamento della tutela degli utenti del servizio e dei clienti finali allacciati alle reti di trasporto, anche attraverso una maggiore accessibilità alle informazioni e la pubblicazione comparativa dei dati di qualità forniti dai trasportatori.

Nel corso del 2008 si sono tenuti incontri tecnici di approfondimento sia con le due principali imprese di trasporto sia con gli utenti del servizio che hanno preso parte alle fasi di consultazione. In particolare, sono state somministrate due tipologie di questionario al fine di raccogliere indicazioni utili in termini di costi da sostenere e benefici ottenibili, connessi con le proposte regolatorie avanzate dall'Autorità. Le attività sono state condotte in vista di una terza fase di consultazione così da pervenire all'emanazione finale in tempo utile per l'entrata in vigore del terzo periodo di regolazione del servizio di trasporto (2009-2013).

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas – Accertamenti documentali degli impianti di utenza

Con la delibera 18 marzo 2004, n. 40/04, entrata in vigore dall'1 ottobre 2004, l'Autorità ha emanato il Regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas.

Il Regolamento prevede che il distributore di gas, prima di attivare la fornitura, accerti che l'impianto del cliente sia dotato della documentazione prevista dalla legislazione vigente in tema di sicurezza, con particolare riferimento alla legge 5 marzo 1990, n. 46. La documentazione certifica la corretta realizzazione dell'impianto di utilizzo del gas da parte dell'installatore abilitato e il suo accertamento è finalizzato a garantire la sicurezza dell'impianto stesso e a consentire l'individuazione dell'installatore che ha realizzato l'impianto. Il Regolamento ha l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza dell'utilizzo degli impianti di utenza e la riduzione degli incidenti riconducibili all'uso di tutti i tipi di gas distribuiti a mezzo di reti (prevalentemente metano, ma anche GPL).

La delibera n. 40/04 ha prodotto significativi effetti positivi: nel periodo 1 ottobre 2004 – 30 settembre 2008, i distributori di gas hanno effettuato oltre 1,3 milioni di accertamenti per la sicurezza, relativi a nuovi impianti. Circa il 96% di essi ha avuto esito positivo a seguito del riscontro della adeguatezza di tutta la documentazione richiesta dalla legge.

Il Regolamento dell'Autorità ha inoltre favorito la conoscenza della legislazione vigente in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas e ha dato un nuovo impulso a corsi di aggiornamento sia degli installatori sia del personale tecnico incaricato degli accertamenti.

Con la delibera 10 marzo 2008, ARG/gas 27/08, l'Autorità ha differito all'1 aprile 2009 il termine di entrata in vigore del Titolo III della delibera n. 40/04, relativo agli impianti di utenza a gas modificati o riattivati, per recepire nel Regolamento le emanande nuove disposizioni ministeriali di revisione della legislazione in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas. Il 12 marzo 2008 è stato pubblicato il decreto del Ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37, entrato in vigore dal 27 marzo 2008, che ha introdotto una sostanziale revisione della legge n. 46/90 e della legislazione in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas.

Ai sensi della nuova delega conferita dalla legge 6 agosto

2008, n. 133, è prevista una ulteriore revisione di tale decreto. Per tale motivo, con delibera 25 marzo 2009, ARG/gas 32/09, l'Autorità ha deciso di rinviare l'entrata in vigore del Titolo III della delibera n. 40/04, relativo agli impianti di utenza riattivati e modificati, a successivo provvedimento da emanarsi una volta che sia stata completata la legislazione vigente in tema di sicurezza degli impianti di utenza a gas.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas – Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

L'Autorità, con la delibera 12 dicembre 2003, n. 152/03, ha introdotto, a partire dall'1 ottobre 2004 e fino al 30 settembre 2007, l'assicurazione minima obbligatoria per infortuni e incendi connessi con l'utilizzo del gas, vigente fino a quel momento su base volontaria e solo per il gas naturale. Il provvedimento dell'Autorità ha definito i contenuti delle coperture assicurative che ha esteso anche ai clienti che utilizzano gas diverso dal metano, come il GPL, purché distribuito a mezzo di rete.

L'assicurazione copre i rischi per infortuni, incendio e responsabilità civile connessi con l'uso del gas ed è stipulata dal CIG tramite gara a evidenza pubblica con un costo in bolletta per i consumatori non superiore a 0,40 € all'anno per cliente finale. Nel nuovo contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori possono comunque offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

Con delibera 20 marzo 2007, n. 62/07, l'Autorità, sulla base degli esiti positivi del primo triennio di attuazione della delibera n. 152/03, ha confermato l'assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas, prolungandola fino al 30 settembre 2010; pertanto il CIG ha provveduto ad aggiudicare, tramite gara pubblica, il contratto per il triennio termico 2007-2010. Il rinnovo è avvenuto con un consistente ribasso (circa il 25%) del premio per utenza precedentemente in vigore.

L'analisi dei dati trasmessi da parte del CIG all'Autorità, in attuazione di quanto previsto dalla delibera n. 152/03, ha evidenziato la gravità degli effetti sociali ed economici derivanti dagli incidenti da gas e si può presumere che, in assenza dell'intervento regolatorio dell'Autorità, la quasi totalità degli effetti economici dei sinistri denunciati non avrebbe trovato alcuna copertura assicurativa.

4.

Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali

PAGINA BIANCA

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 congruaglio 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