

4.

Tutela
dei consumatori
ed efficienza
energetica
negli usi finali

Tutela dei consumatori

Nel corso del 2007 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha posto in essere una incisiva attività per la tutela dei consumatori nel mercato elettrico e del gas. In particolare, relativamente al mercato elettrico, l'Autorità ha adottato efficaci strumenti di tutela della clientela finale sia nella fase precedente sia in quella successiva alla completa liberalizzazione del settore, avvenuta il 1° luglio 2007.

Come illustrato nella precedente *Relazione Annuale* già nella prima metà del 2007 erano state avviate le attività preparatorie alla completa apertura dei mercati: il 1° gennaio 2007 era entrato in vigore il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali (delibera 30 maggio 2006, n. 105) ed era stata approvata (delibera 9 maggio 2007, n. 110) la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lettera c), della delibera n. 105/06. Sempre nel corso del 2007, è entrata in vigore la direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione relativi al mercato elettrico, adottata con delibera 16 luglio 2006, n. 152.

Inoltre, in data 18 giugno 2007 è entrato in vigore il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha dettato misure immediate, con decorrenza 1° luglio 2007 per l'attuazione delle disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei

mercati dell'energia in vista dell'apertura del mercato anche ai clienti domestici (in attesa del completo recepimento della Direttiva 26 giugno 2006, n. 54, del Parlamento europeo e del Consiglio ancora da implementare nell'ordinamento nazionale) e riconosciuto ai clienti finali domestici il diritto di recedere dal preesistente contratto di fornitura del mercato vincolato e di scegliere un fornitore diverso dalla impresa distributrice operante nel proprio ambito territoriale.

Contemporaneamente è stato istituito un regime di maggior tutela per i clienti finali domestici e per le piccole imprese (ovvero i clienti non domestici connessi in bassa tensione con non più di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) non serviti sul mercato libero, come servizio specifico di vendita alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità, la cui erogazione è garantita dalle imprese distributrici, anche attraverso apposite società di vendita (quest'ultime da costituire obbligatoriamente per le imprese distributrici le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali).

Per i clienti diversi da quelli aventi diritto al servizio di maggior tutela e privi di venditore sul mercato libero, il suddetto decreto ha previsto un regime di salvaguardia a condizioni e prezzi stabiliti dall'esercente e pubblicate e offerte in modo trasparente e non discriminatorio.

In materia di diritto di recesso, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità è intervenuta adottando la delibera 25 giugno 2007, n. 144, contenente la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

In risposta ad alcune criticità emerse nella prima fase di apertura del mercato elettrico alla clientela domestica, determinate anche dalla pluralità dei nuovi soggetti operanti nel settore, con delibera 26 ottobre 2007, n. 272, sono state adottate ulteriori misure di tutela che hanno riguardato in particolare controlli sulla correttezza dei comportamenti delle imprese nel soddisfare le richieste di adesione alle nuove offerte biorarie stabilite dall'Autorità, e regole più dettagliate affinché gli operatori svolgano il servizio per la maggior tutela previsto dall'Autorità in modo chiaramente distinguibile dalla commercializzazione delle offerte dei venditori sul mercato libero.

Con delibera 18 marzo 2008, n. 34 (ARG/com), sono state apportate modifiche e integrazioni alla scheda dei corrispettivi di all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A della delibera 22 luglio 2004, n. 126, nonché avviato un procedimento per la revisione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di gas naturale e di energia elettrica.

Ha riguardato entrambi i settori elettrico e gas la *Ricognizione delle esigenze e delle problematiche relative alla*

confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas, avviata con documento del 3 agosto 2007.

Inoltre, significativa nella seconda metà del 2007 è stata l'attività volta all'informazione dei consumatori delle opportunità della liberalizzazione. Con delibera 22 giugno 2007, n. 140, l'Autorità ha istituito presso l'Acquirente Unico Spa un *call center* che ha fornito dal 1° luglio 2007 informazioni ai consumatori sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e il cui servizio, visti i risultati positivi conseguiti, è stato esteso anche al settore del gas a partire dall'ottobre 2007.

Comune ai due settori è anche il progetto triennale avviato con la Cassa conguaglio per il settore elettrico (CSSE) per la gestione dei reclami, istanze e segnalazioni (*Avvalimento della Cassa conguaglio per il settore elettrico 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 ai sensi dell'art. 2 comma 12, lettera m), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, avviato con delibera dell'Autorità 22 giugno 2007, n. 141).

Relativamente agli ultimi due interventi menzionati, nell'ottica di un impiego sempre più efficiente delle risorse e ispirandosi a criteri di economicità, l'Autorità si è posta l'obiettivo e ha avviato un progetto per riunire in un'unica struttura denominata *Sportello per il consumatore* l'attività del *call center* dell'Acquirente Unico e la gestione dei reclami tramite CCSE.

Tutela dei consumatori in un contesto liberalizzato

Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità

Si ricorda che con delibera n. 152/06 sono state modificate e innovate le regole di trasparenza dei documenti di fattura-

zione e con delibere n. 30 novembre 2006, n. 267, e 30 marzo 2007, n. 83, l'Autorità aveva stabilito che la direttiva sulla trasparenza, relativamente ai clienti finali che al momento della emanazione della delibera n. 152/06 erano clienti del

mercato vincolato, entrasse in vigore dal 1° aprile 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di sintesi, dal 1° giugno 2007 per quel che riguarda le previsioni sul quadro di dettaglio e il 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.

Pertanto, dal 1° luglio 2007, a seguito dell'entrata in vigore della delibera 29 giugno 2007, n. 156 (vedi il Capitolo 2 di questo Volume), la delibera n. 152/06 si applica nei confronti dei clienti finali rientranti nel servizio di maggior tutela e dei clienti finali rientranti nel servizio di salvaguardia alimentati in bassa tensione. Inoltre, la delibera n. 156/07 ha altresì previsto che, ai fini dell'attuazione della delibera n. 152/06 nei confronti dei clienti domestici del mercato libero, i 60 giorni di cui alla delibera n. 267/06 decorrono dal 31 agosto 2007. Al momento, quindi, la delibera n. 152/06 non è ancora entrata in vigore nei confronti dei clienti finali non domestici connessi in bassa tensione serviti nel mercato libero.

Dalla seconda metà del 2007 l'Autorità ha avviato un controllo sulla documentazione inviata dagli esercenti in ottemperanza alla delibera n. 83/07, in ordine all'avvenuto adeguamento dei documenti di fatturazione alla prescrizioni della delibera n. 152/06, anche ai fini dell'eventuale adozione dei provvedimenti di propria competenza. Occorre altresì evidenziare che con delibere 3 agosto 2007, n. 210, e 27 dicembre 2007, n. 342, l'Autorità ha intimato rispettivamente 51 e 6 esercenti a inviare la documentazione richiesta dalla delibera n. 83/07.

Servizio di maggior tutela e di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato libero

L'art. 1, comma 2, della legge n. 125/07, prevede che l'erogazione del servizio per i clienti finali domestici e le piccole imprese non riforniti di energia elettrica sul mercato libero, sia garantita dall'impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita, e che le imprese di distribuzione – le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali e che svolgano alla data del 30 giugno 2007 l'attività di vendita di energia elettrica in forma integrata – sono tenute a costituire una o più apposite società per azioni a cui

trasferiscono i beni e i rapporti, le attività e le passività relativi all'attività di vendita.

Il nuovo assetto della vendita dell'energia elettrica con la pluralità soggetti in esso operanti, se da un lato consente la promozione della concorrenza in condizioni di parità e la varietà delle offerte ai clienti, dall'altro ha richiesto e richiede costantemente la vigilante attenzione da parte del Regolatore per prevenire comportamenti distortivi e adottare misure di rimedio laddove necessario.

E infatti, sono pervenute agli Uffici dell'Autorità numerose segnalazioni di Associazioni di consumatori e di singoli consumatori che hanno lamentato:

- di aver contattato il *call center* di alcuni distributori e società di vendita di energia elettrica esercenti il servizio di maggior tutela per richiedere l'applicazione dei prezzi biorari fissati dall'Autorità (per i clienti in maggior tutela), venendo loro risposto di non essere in grado di soddisfare tale richiesta;
- di aver ricevuto offerte con tariffe biorarie da venditori del mercato libero prima di ricevere (quali clienti titolari di opzione bioraria prima del luglio 2007) la comunicazione, da parte dell'impresa distributrice della tariffa bioraria stabilita dall'Autorità e di essere stati indotti a ritenere, erroneamente, che l'offerta bioraria ricevuta fosse per il servizio di maggior tutela (per ciò sottoscrivendo il relativo contratto o proposta contrattuale con il venditore del mercato libero).

A seguito delle suddette segnalazioni, l'Autorità è immediatamente intervenuta con la delibera n. 272/07 stabilendo in particolare che:

- qualora un unico soggetto svolga in forma integrata i servizi di maggior tutela e di vendita ai clienti del mercato libero, sia necessario che i punti di contatto con la clientela (*call center*, sportelli fisici dedicati, siti) consentano di separare le funzioni dedicate al servizio di maggior tutela da quelle riservate al mercato libero in modo tale che siano immediatamente identificabili dal cliente;
- qualora nei contratti, nei documenti di fatturazione, nella comunicazione e nella 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, occorra riportare, nella immediata prossimità del marchio e con la dovuta evidenza, l'indicazione del servizio o dell'attività per cui il documento o la informazione viene fornito, distinguendo tra maggior tutela e mercato libero.

Al fine di promuovere condizioni di trasparenza del mercato tali da ingenerare fiducia del consumatore e consentire scelte consapevoli, è stato altresì avviato un monitoraggio delle risposte fornite dai punti di contatto con la clientela, con particolare riferimento ai *call center* degli esercenti la maggior tutela, alle richieste di chiarimenti e informazioni dei clienti sulle condizioni di fornitura o sui prezzi biorari. Sulla base dei risultati acquisiti dai controlli effettuati, con delibera 29 febbraio 2008, n. 11 (VIS), l'Autorità ha intimato alcuni soggetti risultati inadempienti a ottemperare alla prescrizione della delibera n. 272/07.

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 garantire l'apertura alla concorrenza del mercato della vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, l'Autorità è intervenuta con la delibera 25 giugno 2007, n. 144, stabilendo adeguate tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Dalle nuove regole restano esclusi i contratti per utenze stagionali o ricorrenti, inferiori a dodici mesi. Tale intervento è avvenuto a seguito di un attento bilanciamento degli interessi dei clienti finali e degli esercenti, in considerazione degli esiti della consultazione avviata con Atto n. 20 in data 18 maggio 2007, delle finalità istituzionali di tutela di utenti e consumatori e di promozione della concorrenza, nonché dello stesso quadro normativo vigente (tra cui in particolare il citato decreto legge n. 73/07).

La delibera n. 144/07 ha pertanto ridisegnato la disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, dettando un quadro regolatorio unitario per i due settori, anche al fine di agevolare l'efficienza del sistema e la capacità concorrenziale dei vari operatori. Deve essere comunque ricordato che alcune specifiche previsioni in materia di

esercizio del diritto di recesso sono contenute nella delibera n. 156/07, in relazione al recesso da parte del cliente finale servito in regime di salvaguardia (il cui termine di preavviso è pari a un mese) e in relazione alle modalità di inoltro della comunicazione di recesso nel caso di cliente finale che accede al servizio di maggior tutela.

In generale, i clienti che non hanno mai esercitato la propria idoneità possono recedere con un preavviso di un mese. Diversamente, qualora il cliente abbia già esercitato la propria idoneità e intenda cambiare fornitore, i termini di preavviso nei confronti del venditore uscente sono i seguenti:

- non superiore a un mese per i clienti domestici;
- non superiore a tre mesi per le piccole imprese, cioè i clienti non domestici già passati al mercato libero e titolari di contratti per la fornitura di elettricità in bassa tensione o di gas (con consumi fino a 200.000 m³/anno) o di entrambi in forma congiunta;
- non superiore a tre mesi o sei mesi (rispettivamente per contratti annuali o pluriennali) per le altre imprese (clienti non domestici diversi da quelli di cui al punto precedente), ferma restando la possibilità dei contraenti di negoziare anche termini diversi.

Al fine di semplificare al cliente la procedura e per garantire la continuità tecnica e commerciale del servizio, è previsto che il cliente, qualora intenda cambiare fornitore, debba inoltrare il recesso al venditore uscente avvalendosi del venditore entrante. A tale regola fanno però eccezione il caso del cliente che richiede di accedere al servizio di maggior tutela (tale cliente può avvalersi dell'esercente la maggior tutela per l'inoltro della comunicazione di recesso al venditore uscente oppure può inoltrarla a quest'ultimo direttamente), nonché il caso del cliente titolare in modo disgiunto del contratto di fornitura e dei contratti di trasporto e dispacciamento (anche in tale caso il cliente può avvalersi del venditore entrante per l'inoltro della comunicazione di recesso al venditore uscente oppure può inoltrarla a quest'ultimo direttamente).

Inoltre, per evitare il rischio che il cliente finale possa trovarsi sprovvisto dei contratti di dispacciamento e di trasporto e quindi senza fornitura, la disciplina del preavviso del recesso è stata armonizzata con quella relativa alle tempistiche dello *switching*, prevedendo che il termine di preavviso decorra dal

primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'esercente o del cliente finale.

Qualora invece il cliente finale titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura e i contratti a essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio fornitore e il termine di preavviso (comunque non superiore a 30 giorni), decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'esercente.

È stato altresì previsto che il venditore entrante inoltri la comunicazione di recesso al venditore uscente decorsi i 10 giorni per l'esercizio da parte del cliente finale del diritto di ripensamento nei casi previsti dai Codici di condotta commerciale.

Qualora il cliente finale domestico di gas naturale e/o di energia elettrica o il cliente finale non domestico di energia elettrica, connesso in bassa tensione, avente meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, sottoscriva una proposta contrattuale irrevocabile, la stessa sarà considerata vincolante per un tempo massimo di quarantacinque giorni dalla sua sottoscrizione, fatto salvo un termine più breve contenuto nella proposta stessa. Trascorso tale termine senza che l'esercente abbia espressamente accettato la proposta di cui al comma precedente, quest'ultima si deve considerare revocata. Per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'esercente, è previsto un tempo di preavviso non inferiore a sei mesi, salvo diverso accordo delle parti. È comunque previsto che l'esercente possa avvalersi del diritto di recesso solo nei confronti dei clienti serviti sul mercato libero e non anche nei confronti di quelli serviti nel servizio di maggior tutela o di salvaguardia per il settore elettrico e di quelli che non hanno esercitato la propria idoneità nel settore del gas.

Scheda di riepilogo dei corrispettivi

Con delibera n. 110/07 è stata adottata la scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta prevista all'art. 11, comma 1, lettera c), della delibera n. 105/06, che 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, nonché di fornire un ausilio per il confronto delle offerte rice-

vute da diversi esercenti, anche alla luce delle proprie caratteristiche di consumo.

La scheda si applica ai clienti finali idonei del settore elettrico alimentati in bassa tensione, ma è differenziata tra quella prevista per i clienti domestici e quella prevista per i clienti non domestici:

- nel primo caso, ai fini di una maggiore semplificazione, riporta i corrispettivi suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia, senza ulteriori disaggregazioni, deve descrivere in modo chiaro e comprensibile eventuali sconti, bonus o altri vantaggi ed è previsto anche un riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua del cliente (escluse le imposte) per livelli di consumo e di potenza impegnata prestabiliti, dove deve essere indicato il possibile risparmio annuo rispetto all'applicazione di tariffe o di eventuali prezzi di riferimento fissati dall'Autorità e aggiornati trimestralmente;
- nel secondo caso, riporta invece la disaggregazione tra i corrispettivi per l'uso delle reti e quelli per la vendita e contiene anche un elenco dettagliato dei corrispettivi a carico del cliente in seguito alla stipula del contratto, in modo da facilitare l'individuazione di tutti gli oneri che gli verranno addebitati in relazione alla prestazione del servizio.

In entrambe le versioni la scheda permette di ridurre il rischio di comportamenti poco trasparenti nei confronti dei clienti ed evidenziare eventuali altre caratteristiche dell'offerta non strettamente legate al prezzo.

Sempre per favorire la trasparenza, la comprensibilità e la confrontabilità a beneficio del cliente, gli schemi e le denominazioni della scheda per i clienti domestici e non domestici ricalcano volutamente lo schema e le denominazioni degli schemi dei quadri di dettaglio allegati alla delibera n. 152/06.

L'Autorità ha anche stabilito l'obbligo per i distributori di energia elettrica di pubblicare sui propri siti Internet, con modalità uguali per tutti, il dettaglio dei costi connessi all'uso delle reti, per una sempre migliore trasparenza di mercato e offerte.

Sono pervenute all'Autorità alcune schede relative a offerte per i clienti finali domestici predisposte da alcuni esercenti l'attività di vendita di energia elettrica, in cui, nel medesimo riquadro per il calcolo a preventivo della spesa annua, vengono riportate ulteriori colonne relative alla spesa calcolata, per la medesima

tipologia di offerta, sia nell'ipotesi di prezzo biorario sia nell'ipotesi di prezzo monorario. Inoltre, molti clienti hanno segnalato la mancata esplicita indicazione, nelle schede di confronto e nei contratti, della percentuale dei consumi che deve essere spostata nella fascia F23 o a prezzo più vantaggioso per ottenere una spesa inferiore rispetto a un'offerta monoraria.

È altresì pervenuta documentazione relativa a diverse offerte per la vendita di gas naturale, in cui il corrispettivo applicabile ai prelievi di gas, esclusi i corrispettivi relativi al servizio di distribuzione, è stato espresso in euro per metro cubo o in centesimi di euro per metro cubo, facendo riferimento a un valore convenzionale del potere calorifico superiore del gas fornito non sempre omogeneo.

Quanto sopra ha generato per i clienti maggiori difficoltà di lettura della scheda, di valutazione della convenienza dell'offerta bioraria e di confronto tra offerte diverse. Per superare tali criticità, con delibera ARG/com 34/08 è stato modificato il riquadro *Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte* con la previsione che esso riporti:

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

Inoltre, è stato previsto che ciascun riquadro riferito a una specifica tipologia contrattuale debba contenere il confronto fra le

condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità e una sola offerta contrattuale e che, se il cliente può scegliere tra un prezzo monorario o multiorario, debba essere predisposto un riquadro o scheda di riepilogo per ciascuna tipologia di prezzo offerto. Infine è stato stabilito che, nel caso di offerte riferite ai clienti domestici che prevedano corrispettivi differenziati per fasce orarie, la scheda di confronto riporti, in calce al riquadro e con caratteri analoghi a quelli utilizzati nel riquadro stesso, la percentuale dei consumi per fascia oraria che garantisce l'indifferenza della spesa rispetto a un'analoga offerta monoraria.

Per quanto riguarda il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas, è stato stabilito 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.

Infine, è stato stabilito di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti di modifica e integrazione dei Codici di condotta commerciale per la vendita di gas e di energia elettrica, nonché per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabilità già individuati per il settore elettrico.

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

La rilevanza del tema connesso alla confrontabilità delle offerte nel mercato della vendita al dettaglio, sia del gas sia dell'energia elettrica, è stata accentuata dalla totale liberalizzazione dei due mercati, avvenuta, in momenti diversi, in adempimento delle Direttive 2003/54/CE e 26 giugno 2003, n. 55, del Parlamento europeo e del Consiglio. Il nuovo contesto pone la necessità di implementare misure che possano favorire la fiducia nel mercato da parte dei clienti finali e la possibilità di migliori scelte, in situazione di trasparenza e di piena informazione. L'esigenza di agire con una ricognizione delle problematiche e delle esigenze in materia di confrontabilità delle offerte era già emersa, come si è dato conto nella *Relazione Annuale* dello scorso anno, sia dagli esiti dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali, sia dalle riunioni dell'apposito Gruppo di lavoro, costituito

da personale dell'Autorità e da rappresentanti delle imprese di vendita di energia elettrica e delle loro associazioni e da rappresentanti delle associazioni rappresentative dei clienti finali. L'Autorità aveva pertanto diffuso il Documento per la consultazione (7 febbraio 2007, Atto n. 5) *Strumenti di Confrontabilità dei prezzi – Scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica* (Allegato A alla delibera 30 maggio 2006, n. 105), per l'acquisizione delle osservazioni da parte dei soggetti interessati. A valle di tali lavori preparatori con la delibera n. 110/07 è stata infine approvata la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lett. c), del Codice di condotta commerciale e le relative istruzioni per la compilazione. Con delibera ARG/com 34/08 l'Autorità ha poi introdotto modifiche e integrazioni all'Allegato A alla delibera n. 110/07 e al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A della delibera n. 126/04. Inoltre, ha contestualmente avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti di modifica e integrazione al Codice di condotta commerciale per la vendita di gas di cui alla delibera n. 126/04, al Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica di cui alla delibera n. 105/06 e per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabili già individuati per il settore elettrico, all'uopo ampliando i compiti del Gruppo di lavoro istituito con la determina 26 settembre 2006, n. 26.

Con il Documento di ricognizione 3 agosto 2007 è stata poi avviata un'ulteriore raccolta delle esigenze e delle problematiche relative alla confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas. Il documento esponeva gli esiti di una ricerca circa gli strumenti di confronto delle offerte in quel momento disponibili in alcuni paesi dell'Unione europea e mirava ad acquisire elementi informativi utili per l'eventuale implementazione di tali strumenti in Italia. La ricognizione condotta sia tramite i siti web e i contatti con gli Uffici di alcuni Regolatori europei, sia tramite la partecipazione a gruppi di lavoro, *workshop* e seminari in ambito europeo, ha evidenziato che in alcuni paesi dell'Unione europea i clienti finali hanno a loro disposizione sistemi di comparazione delle offerte di energia elettrica e gas, basati su motori di calcolo della spesa annua e/o del risparmio annuo.

Il funzionamento di tali motori di calcolo prevede, di norma, che il cliente finale acceda tramite un sito Internet e inserisca alcuni dati: principalmente il codice postale (che individua l'ubica-

zione della fornitura) e il consumo annuo di gas o di energia elettrica. Sulla base dei dati inseriti, i motori di calcolo generano una lista di offerte dei diversi venditori inoltre il cliente, tramite link o finestre, può accedere a una serie di informazioni che, con diverso grado di approfondimento, riguardano:

- l'offerta; viene solitamente indicata la spesa complessiva prevista per un anno; in molti casi è possibile visualizzare il dettaglio dei costi e vengono specificate le modalità di indicizzazione del prezzo;
- il venditore; vengono riportate la ragione sociale del venditore, le modalità di contatto e talvolta è consentito al cliente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto;
- il contratto; vengono indicate la durata del vincolo, il preavviso richiesto per il recesso, le modalità di pagamento.

Il soggetto che gestisce il servizio di comparazione può essere il Regolatore stesso (i venditori hanno il ruolo di comunicare i dati necessari al suo funzionamento), il Regolatore e soggetti privati, oppure soggetti terzi (quali associazioni dei consumatori, associazioni delle imprese di distribuzione o la stessa impresa di distribuzione). I paesi nei quali tali sistemi sono disponibili presentano diversi gradi di evoluzione della liberalizzazione, sia dal punto di vista del momento in cui è avvenuta l'apertura del mercato, sia dal punto di vista del grado di concorrenza raggiunto. Si pensi, per esempio, al contesto del Regno Unito, in cui la liberalizzazione è ormai in fase avanzata e, di contro, a un paese come il Belgio (Regione di Bruxelles), dove la liberalizzazione è partita recentemente (1° gennaio 2007). Sono stati altresì descritti i servizi di comparazione delle offerte attivati in diversi paesi dell'Unione europea. Le informazioni sono tratte, in parte, dal documento dell'*Energy Regulators Group for Electricity and Gas (ERGEG) Customer Information Handbook – A Review of Good Practices* del 6 dicembre 2006 e in parte sono state fornite dagli stessi Regolatori.

Successivamente alla ricognizione, l'Autorità ha ottenuto a titolo gratuito il software del motore di calcolo denominato *Tarifikalkulator* (implementato dal Regolatore austriaco E-Control) e si è attivata per adattarlo al sistema informatico italiano, avvalendosi anche dell'ausilio del Politecnico di Milano. Alla ricognizione hanno fatto seguito incontri tecnici per l'approfondimento degli aspetti da essa trattati. Le osservazioni pervenute dai soggetti interessati (pubblicate in forma sin-

tetica nel sito dell'Autorità), unitamente all'attività del Gruppo di lavoro, costituiscono l'elemento propedeutico all'avvio di successive consultazioni funzionali, tra l'altro, a interventi che l'Autorità ritiene opportuno adottare, stante la loro importan-

te rilevanza, in materia di adesione volontaria da parte dei venditori al progetto *Price Calculator* e di confrontabilità dei prezzi relativi all'attività di vendita di energia elettrica e di gas al dettaglio.

Informazione del consumatore in un contesto liberalizzato

L' Autorità ha posto tra le proprie attività strategiche – in vista della completa apertura del mercato elettrico a far data dall'1 luglio 2007 – quella di favorire la scelta consapevole da parte del cliente finale del proprio fornitore di energia e nel contempo di rafforzare la tutela dei consumatori. Sulla base delle prime evidenze nel nostro paese e più in generale dell'esperienza già maturata in altri paesi (quale, per esempio, il Regno Unito), è stato chiaro fin dai primi mesi del 2007 come la liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas, con particolare riferimento alla clientela domestica, avrebbe comportato:

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

Istituzione del call center presso l'Acquirente Unico

Con la delibera n. 140/07, l'Autorità ha approvato il progetto presentato dall'Acquirente Unico di istituire presso di sé un *call center* in grado di fornire dal 1° luglio 2007 informazioni ai consumatori per conto dell'Autorità sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, la cui attività informativa è stata poi estesa a partire dall'ottobre 2007 anche alla liberalizzazione del settore del gas. L'attività svolta dal *call center* dal 1° luglio 2007 al 31 marzo 2008 ha visto un numero complessivo di 11.731 chia-

mate delle quali il 90% hanno riguardato il settore elettrico mentre il restante 10% il settore gas. A chiamare sono stati prevalentemente gli uomini (53% delle chiamate) e le richieste più frequenti per il settore elettrico hanno avuto a oggetto: le caratteristiche e gli effetti della liberalizzazione del mercato elettrico, la problematica della applicazione delle nuove tariffe biorarie, informazioni sugli operatori attivi nel mercato libero e i possibili disagi nella fornitura del servizio in conseguenza delle operazioni di cambio venditore. Per il settore del gas, invece, le richieste di informazioni hanno riguardato principalmente: il soggetto competente per la verifica del funzionamento dei misuratori, i soggetti autorizzati alla vendita nel mercato libero, le caratteristiche e gli effetti della liberalizzazione del mercato. In entrambi i settori, i clienti che hanno richiesto le informazioni appartengono in grande maggioranza alla clientela domestica.

Collaborazione con la CCSE nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

L'apertura del mercato della vendita ai clienti finali nel settore dell'elettricità e del gas ha comportato un considerevole incremento del contenzioso tra il cliente finale e fornitore, nonché un aumento delle richieste di informazioni parte dei clienti finali non legate a contenzioso con il gestore. Ciò stante, l'Autorità ha sentito l'esigenza di salvaguardare le esigenze di imparzialità e di efficacia della funzione di gestione dei

reclami, dinanzi al concreto rischio che tale funzione fosse pregiudicata dalla distrazione delle risorse e delle competenze a ciò dedicate allo svolgimento delle correlate attività materiali, preparatorie e strumentali.

A tale scopo, con la delibera 22 giugno 2007, n. 141, l'Autorità ha stabilito di avvalersi, con inizio previsto dall'1 gennaio 2008 e per un periodo sperimentale di tre anni, della CCSE – che ai sensi del proprio regolamento di organizzazione e funzionamento esercita attività funzionali agli interessi generali curati dall'Autorità – per lo svolgimento di attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali.

Il progetto Sportello del Consumatore

Nello svolgimento della propria attività l'Autorità tiene conto di criteri di economicità e di impiego sempre più efficiente delle risorse. Sulla base di tali criteri, verso la fine dello scorso anno l'Autorità si è posta l'obiettivo ed ha avviato un progetto mirante a riunire il *call center* dell'Acquirente Unico e la gestione dei reclami mediante CCSE in un'unica struttura denominata *Sportello per il consumatore*.

L'istituzione dello *Sportello* e la sua gestione mediante una collaborazione con CCSE risponde all'esigenza, evidenziata dalla recente apertura dei mercati dell'energia elettrica e del gas, di:

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

Il risultato che l'Autorità vuole conseguire è quello di costituire una struttura che da una parte riesca a migliorare la possibilità del cliente finale di trovare una modalità semplice e rapida di risoluzione delle controversie con l'esercente il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e gas e, dall'altra, favorisca il corretto dispiegarsi della concorrenza grazie alla diffusione dell'informazione e alla riduzione delle forti asimmetrie informative che caratterizzano il cliente finale.

Lo *Sportello* si propone come una Direzione della CCSE dotata di adeguate competenze e strumenti tecnologicamente all'avanguardia che, sulla scorta delle precedenti esperienze in materia di utilizzo di strutture della CCSE da parte dell'Autorità e con un costante coordinamento tra lo *Sportello*, CCSE e la Direzione consumatori e qualità del servizio (DCQS) dell'Autorità stessa (in particolare per gli aspetti inerenti la gestione dei reclami, la formazione del personale ecc.), fornisca un unico punto di contatto per il consumatore attraverso i seguenti canali:

- *call center* dotato di numero verde telefonico e caratterizzato da livelli effettivi di qualità almeno pari agli standard fissati dall'Autorità per i *call center* dei venditori di energia con la delibera 19 giugno 2007, n. 139;
- fax verde;
- e-mail;
- indirizzo per il ricevimento di segnalazioni scritte su supporto cartaceo.

Il progetto prevede:

- una prima fase di potenziamento del *call center* dell'Acquirente Unico a partire dal 15 febbraio e fino al 30 giugno 2008 nella quale tale struttura viene resa capace di fornire anche le prime informazioni su reclami e segnalazioni (modalità di inoltro e stato dei reclami inviati) e informazioni sui diritti dei consumatori e sugli standard di qualità definiti dall'Autorità;
- una seconda fase con l'avvio operativo dello *Sportello* mediante utilizzo delle strutture della CCSE a partire dall'1 luglio 2008, con acquisizione del *call center* dell'Acquirente Unico e sua completa integrazione con la struttura dedicata alla gestione dei reclami; nella seconda fase il *call center*, oltre a interagire direttamente con la struttura dedicata alla gestione dei reclami, sarà messo gradualmente in condizioni di effettuare sia telefonate in uscita sia in entrata ai fini della risposta ai reclami.

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

Rapporti con le associazioni dei consumatori

Nel corso del 2007 si è conclusa l'indagine sulla qualità dei servizi telefonici e della risposta dei *call center*, svolta dalle associazioni dei consumatori, che ha costituito uno strumento di raccolta di elementi conoscitivi ulteriori e complementari rispetto a quelli ottenibili mediante i tradizionali strumenti di rilevazione. Alcune evidenze derivanti dall'indagine svolta hanno dato delle indicazioni utili sulle criticità della situazione dei servizi telefonici commerciali, evidenziando le principali aree verso cui indirizzare azioni volte al miglioramento del servizio erogato. Tali indicazioni sono state recepite dall'Autorità e, unitamente alle indicazioni emergenti dai reclami e alle istanze delle associazioni rappresentative delle imprese di vendita dell'energia elettrica e del gas e quelle dei consumatori, hanno trovato riscontro nella elaborazione della nuova normativa sulla qualità dei *call center* delle società di vendita contenuta nella delibera 19 giugno 2007, n. 139 (si veda anche il par. successivo "Regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali").

Nella prima metà dello scorso anno con delibera 23 febbraio 2007, n. 35, l'Autorità ha approvato il finanziamento per la promozione delle procedure di conciliazione destinate a risolvere eventuali controversie tra imprese e clienti finali, stanziando allo scopo 300.000 € per il biennio 2007-2008 (dei quali 140.000 € per il 2007) da utilizzare per la formazione del personale delle associazioni dei consumatori, aderenti al Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) (con il quale l'Autorità ha sottoscritto nel 2001 un Protocollo d'intesa con l'obiettivo di promuovere una corretta e diffusa informazione riguardo ai servizi elettrico e del gas).

L'Autorità ritiene che l'iniziativa sulla conciliazione paritetica contribuisca in modo significativo a un miglioramento della qualità dei servizi resi ai consumatori, attraverso una rapida risoluzione delle controversie e una più approfondita

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

A garanzia di effettivi risultati, la mancata attivazione delle procedure conciliative entro 90 giorni dalla realizzazione delle attività di formazione ammesse al finanziamento comporta la perdita del diritto al finanziamento stesso. Sono ammesse al finanziamento le sole spese, attribuibili alla formazione del personale delle associazioni dei consumatori, direttamente imputabili alla realizzazione delle attività finalizzate all'avvio delle procedure conciliative. Per accedere al finanziamento, i progetti devono essere presentati all'Autorità entro il 30 settembre 2008 e devono essere redatti in conformità al bando allegato alla delibera disponibile sul sito dell'Autorità. L'iniziativa promossa con la delibera n. 35/07 ha avuto la sua iniziale realizzazione nella prima metà del 2007.

In relazione al Protocollo d'intesa in materia di conciliazione paritetica sottoscritto in data 2 agosto 2006 tra Enel Spa e quattordici delle sedici associazioni dei consumatori del CNCU, che prevedeva l'avvio sperimentale in Piemonte di procedure conciliative per i clienti dei servizi elettrici e gas, l'Autorità ha approvato il finanziamento di un progetto formativo svolto nella città di Torino nel periodo dal 5 all'8 marzo 2007 e desti-

nato alla formazione di 23 conciliatori nazionali e ventisei sportellisti, per un totale di quarantanove persone formate. In tale ambito, anche l'Autorità ha fornito un contributo formativo teso in particolare alla illustrazione delle problematiche relative alla liberalizzazione dei mercati, con particolare riferimento a quello elettrico (in tale momento vicino al completamento della liberalizzazione). Visti i risultati positivi dell'esperienza sperimentale di conciliazione paritetica avviata in Piemonte, le parti del citato Protocollo hanno ritenuto di estendere le procedure di conciliazione a tutto il territorio nazionale, presentando all'Autorità apposito progetto formativo. È stato quindi avviato nel febbraio 2008 un progetto di formazione articolato in ventuno corsi da svolgersi in otto tra le più importanti città sparse su tutto il territorio nazionale (Roma, Napoli, Firenze, Bari, Mestre, Palermo, Torino, Cagliari) teso alla formazione di circa quattrocentocinquanta sportellisti. Anche in tali corsi l'Autorità fornisce un apporto formativo, ponendo in essere interventi di carattere didattico svolto da

proprio personale dipendente, volti a trasferire al personale delle associazioni dei consumatori destinato a svolgere il ruolo di sportellista (o conciliatore), informazioni e formazione sui contenuti della regolazione dei servizi elettrico e gas che consentano una migliore negoziazione. Infatti, anche se lo strumento conciliativo prescinde dal contenuto della regolazione, la conoscenza, soprattutto nelle procedure paritetiche, può costituire un vantaggio negoziale.

In relazione invece al Protocollo di intesa sottoscritto il 26 aprile 2005 da Confservizi (sindacato d'impresa che rappresenta le aziende e gli enti che gestiscono i servizi pubblici locali) con tredici associazioni di consumatori del CNCU per dare avvio alla procedure di conciliazione nei settori dell'energia elettrica e del gas, ulteriori interventi di formazione del personale delle associazioni dei consumatori a sostegno delle procedure di conciliazione paritetica potranno essere realizzati con la presentazione all'Autorità di appositi progetti formativi da parte dei sottoscrittori.

Regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali

Qualità dei servizi telefonici

Con la delibera n. 139/07, l'Autorità ha fissato standard di qualità obbligatori sui servizi telefonici commerciali dei venditori di energia elettrica e gas per assicurare un adeguato livello di servizio a tutela dei consumatori. Inoltre viene introdotta una graduatoria di merito dei *call center* basata su un sistema di punteggio per le aziende che daranno ai clienti un'assistenza migliore rispetto ai requisiti minimi previsti.

La direttiva sulla qualità dei servizi telefonici è stata adottata a seguito di un processo di consultazione che ha coinvolto gli operatori in un gruppo di lavoro e la diffusione di due

Documenti di consultazione. È stata inoltre effettuata un'indagine sulla soddisfazione dei clienti sui *call center* commerciali che ha individuato fra le maggiori criticità del servizio la struttura del risponditore automatico (albero fonico), spesso troppo complessa, e i tempi di attesa, eccessivamente lunghi.

Gli standard di qualità per i *call center* delle aziende di vendita costituiscono una delle iniziative adottate dall'Autorità per agevolare la transizione verso la piena liberalizzazione della vendita anche sul mercato domestico. L'obiettivo è infatti di promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti dai *call center*, garantendo al tempo stesso alle imprese di vendita un adeguato livello di flessibilità nell'offerta del servizio,

elemento essenziale per l'efficacia dell'apertura del mercato. Gli obblighi di servizio minimi fissati dall'Autorità riguardano la semplicità del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi); l'orario di apertura: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, (cinquanta per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito); la gratuità delle chiama-

te per il cliente, almeno da rete fissa; l'informazione ai clienti con la pubblicazione su Internet e sulle fatture del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate. L'Autorità ha anche fissato livelli standard per il tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate.

TAV. 4.1

Standard generali di qualità dei *call center*

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

Gli standard generali di qualità dei *call center* (Tav. 4.1) e gli obblighi di servizio si applicano a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas, con gradualità a cominciare dalle imprese principali dal 1° gennaio 2008 per i venditori con più di 100.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2006; dal 1° luglio 2008 per i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2007; dal 1° gennaio 2009 infine sarà estesa ulteriormente ai venditori di minori dimensioni.

Una parte innovativa del provvedimento prevede la creazione di una graduatoria dei *call center*, che verrà pubblicata con aggiornamenti semestrali. La classifica sarà determinata da un sistema di punteggio (attraverso bonus) risultante dalle scelte delle imprese che, volontariamente, avranno raggiunto livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità. I bonus verranno assegnati in base a servizi particolarmente graditi ai clienti come, per esempio, la gratuità completa delle chiamate (anche da rete mobile); la facilità di navigazione nell'albero fonico; una più ampia disponibilità del servizio; l'apertura di sportelli accessibili al pubblico per alme-

no 35 ore alla settimana; la presenza di servizi *on line* su Internet o di meccanismi di gestione delle chiamate nei periodi di picco (Tav. 4.2).

Un riconoscimento particolare verrà offerto anche alle iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori per il miglioramento dei servizi telefonici, incluso l'avvio di procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie connesse con i servizi forniti. Ad acquisire punti in graduatoria contribuirà anche la soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*, rilevata attraverso un'indagine che l'Autorità svolgerà a cadenza regolare ogni semestre a partire dal 2008. La graduatoria con i punteggi di qualità dei *call center* sarà pubblicata nei primi mesi del 2009 e sarà riferita al semestre precedente. L'introduzione di nuovi standard di qualità sui servizi telefonici commerciali ha il duplice scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività espresse dagli operatori, considerando che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas sono attività libere e i servizi telefonici commerciali costituiscono una componente importante delle strategie commerciali dei venditori.

INDICATORE O CARATTERISTICA	LIVELLO EFFETTIVO
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'art. 4, comma 4.1, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR $\geq$ 60%
Servizi <i>on line</i> in aggiunta al <i>call center</i>	Presenza di un portale Internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità <i>web self service</i> (in aggiunta al canale telefonico)
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 10, comma 10.6, avviate nel semestre
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)

TAV. 4.2

Punteggi aggiuntivi
per la qualità del
servizio

Efficienza energetica negli usi finali

Il 2007 è stato il terzo anno di piena attuazione del meccanismo introdotto con i decreti ministeriali 24 aprile 2001, successivamente sostituiti dai decreti ministeriali 20 luglio 2004, recanti *Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi per l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali di energia, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e Nuova individuazione degli obiettivi quantitativi nazionali per il risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili, di cui all'art. 16, comma 4, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164*¹.

L'attività svolta dall'Autorità è stata dedicata:

- all'attuazione del meccanismo (attraverso la valutazione e certificazione degli interventi realizzati, con il crescente

supporto dell'Ente per le nuove tecnologie, energia e ambiente, ENEA);

- al monitoraggio dei risultati conseguiti e, più in generale, del suo funzionamento (presentati e discussi nel *Secondo Rapporto Annuale*, pubblicato nell'ottobre 2007);
- alla segnalazione ai competenti organi di Governo di alcune criticità riscontrate;
- all'aggiornamento della regolazione attuativa, orientato a contribuire ad affrontare tali criticità.

Anche a seguito degli elementi di criticità segnalati dall'Autorità i Ministeri competenti hanno pubblicato il decreto ministeriale 21 dicembre 2007 di revisione e aggiornamento del meccanismo, a seguito del quale l'Autorità ha emanato

¹ Per un quadro complessivo degli elementi normativi nel quale tale meccanismo si inserisce, si suggerisce di fare riferimento al Capitolo 4 della *Relazione Annuale* relativa all'anno 2005.

ulteriori documenti e provvedimenti di regolazione.

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

Preliminarmente alla descrizione puntuale delle diverse attività viene proposta una valutazione del funzionamento complessivo del meccanismo, con l'obiettivo di illustrare i positivi risultati conseguiti, gli elementi di criticità emersi e, dunque, il contesto nel quale sono maturate alcune proposte regolatorie e segnalazioni dell'Autorità e la successiva decisione del Legislatore di procedere con la revisione e aggiornamento dei decreti ministeriali 20 luglio 2004.

Come evidenziato nel *Secondo Rapporto Annuale sul meccanismo dei Titoli di efficienza energetica*, si conferma il giudizio sostanzialmente positivo sul funzionamento complessivo del sistema, in quanto i risultati più facilmente misurabili si possono ritenere incoraggianti: capacità di selezionare gli interventi a minor costo, livelli di efficienza economica degli investimenti, diffusione di informazioni ai consumatori, impulso al nascente settore dell'offerta di servizi energetici. A fronte di ciò si evidenziano anche aspetti sui quali il sistema ha margini di miglioramento, nonché il permanere di alcune criticità già evidenziate nel primo periodo di attuazione e l'emergere di nuove.

Il numero di Titoli di efficienza energetica (TEE) di cui l'Autorità ha autorizzato l'emissione al Gestore del mercato elettrico Spa (GME) dal 1 giugno 2006 al 31 maggio 2007 è risultato pari a quasi due volte l'obiettivo complessivamente assegnato per l'anno 2006, mentre i TEE complessivamente disponibili al 31 maggio 2007 ammontavano a 745.254, (577.084 di tipo I, 128.381 di tipo II, 39.789 di tipo III), confermando e accentuando una struttura dell'offerta di TEE più favorevole per i distributori elettrici.

L'ammontare di TEE movimentati (nel mercato organizzato o attraverso contrattazione bilaterale) nei 12 mesi precedenti il 31 maggio 2007 è stato pari a 321.846 TEE, un valore di poco superiore a quello degli obiettivi assegnati per il 2006; circa un quarto degli scambi registrati nel periodo considerato è avvenuto nell'ambito del mercato organizzato, con un incremento pari al 7% rispetto all'anno precedente.

Le contrattazioni hanno mostrato una marcata tendenza alla discesa dei prezzi dei TEE: dal 30 maggio 2006 al 29 maggio 2007 il prezzo medio di riferimento per i TEE di tipo I è andato

costantemente abbassandosi, passando da 69,38 € a 32,89 € (-53 %); nello stesso periodo il prezzo di riferimento per i TEE di tipo II si è abbassato meno, passando da 92,13 € a 82,24 € (-11 %).

L'elemento caratterizzante il sistema al termine del secondo anno di attuazione era rappresentato quindi dall'abbondanza di offerta di TEE rispetto alla domanda, con la conseguente significativa riduzione del prezzo dei TEE scambiati nel mercato organizzato e la riduzione dell'incentivo allo sviluppo di nuovi interventi di diffusione di tecnologie ad alta efficienza energetica, più marcato nel caso delle tecnologie elettriche.

Allo scopo di fronteggiare questa situazione, nel mese di luglio 2007 l'Autorità ha pubblicato il Documento per la consultazione 16 luglio 2007 (Atto n. 28) *Aggiornamento del valore e delle modalità di erogazione del contributo tariffario connesso al meccanismo dei Titoli di efficienza energetica* per la cui trattazione si rimanda all'apposito paragrafo.

Gli interventi normativi ritenuti prioritari per riequilibrare il sistema sono stati indicati dall'Autorità sia nel *Secondo Rapporto Annuale* sia nella *Segnalazione al Governo in materia di estensione e aggiornamento dei decreti ministeriali 20 luglio 2004* (Atto n. 50) e includevano: la revisione dei criteri di ripartizione degli obiettivi nazionali tra i distributori obbligati allo scopo di rendere effettivamente attribuibili tutti gli obiettivi definiti dai decreti ministeriali del luglio 2004; la definizione degli obiettivi di risparmio energetico per gli anni successivi al 2009; la semplificazione del meccanismo sanzionatorio. Questi e altri interventi hanno successivamente trovato applicazione nell'ambito del decreto 21 dicembre 2007.

Revisione e aggiornamento dei decreti ministeriali 20 luglio 2004

Con il decreto ministeriale 21 dicembre 2007 il Legislatore ha inteso promuovere e rafforzare il meccanismo di incentivazione del risparmio e dell'efficienza energetica introdotto con i decreti ministeriali del 24 aprile 2001 e 20 luglio 2004. In particolare le modifiche normative sono orientate a definire un quadro di maggiori certezze per la realizzazione degli investimenti, ad ampliare l'orizzonte temporale di riferimento rispetto a quello attualmente in vigore, ridefinendo nel contempo gli obiettivi quantitativi nazionali per gli anni 2008 e 2009.

Più in particolare, i principali aggiornamenti introdotti con il decreto 21 dicembre 2007 riguardano: l'estensione degli obblighi di cui ai decreti ministeriali 20 luglio 2004 ai distributori di energia elettrica e gas con almeno di 50.000 clienti finali connessi alla propria rete di distribuzione al 31 dicembre di due anni precedenti quello dell'obbligo (in luogo della precedente soglia di 100.000 clienti); l'innalzamento del valore degli obiettivi quantitativi nazionali di cui all'art. 3 dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 per gli anni 2008 e 2009 e la definizione di obiettivi quantitativi per il

triennio successivo (2010-2012); la revisione del criterio di ripartizione degli obiettivi quantitativi nazionali tra i distributori soggetti all'obbligo; la correzione e semplificazione del meccanismo sanzionatorio previsto in caso di inadempienza agli obblighi di risparmio energetico; l'estensione dell'accesso al rilascio di TEE ai soggetti di cui all'art. 19, comma 1, della legge 9 gennaio 1991, n. 10, che abbiano effettivamente provveduto alla nomina del responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (cosiddetto *energy manager*).

Attività di regolazione

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori

I decreti ministeriali 20 luglio 2004, come modificati e integrati dal decreto ministeriale 21 dicembre 2007, dispongono che gli obiettivi nazionali siano ripartiti tra i distributori di energia elettrica e di gas naturale che servivano almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre di due anni precedenti quello dell'obbligo sulla base del rapporto tra la quantità di energia elettrica/gas naturale da ciascuno di essi distribuita e il totale dell'energia distribuita dai medesimi soggetti, con entrambe le grandezze riferite all'anno precedente l'ultimo trascorso. La nuova modalità di ripartizione degli obiettivi consente di assegnare ai soggetti obbligati l'intero obiettivo nazionale, diversamente da quanto accadeva sino all'anno 2007, laddove si aveva uno scarto tra la somma degli obiettivi assegnati ai soggetti obbligati e l'obiettivo quantitativo nazionale che era pari a oltre il 20% e che era destinato a crescere in valore assoluto al crescere degli obiettivi annuali degli anni successivi. Nella direzione di consentire la completa ripartizione degli obiettivi annuali va anche la modifica del criterio temporale di individuazione dei soggetti obbligati.

Sulla base di questi criteri, con delibera 28 dicembre 2007, n. 344, l'Autorità ha provveduto a emanare disposizioni finalizzate a identificare i nuovi soggetti sottoposti agli obblighi di risparmio energetico e alla raccolta dei dati necessari per la successiva determinazione degli obiettivi specifici di loro pertinenza.

Sulla base delle informazioni e dei dati raccolti in applicazione di tale provvedimento, con delibera 25 febbraio 2008, n. 1 (EEN), si è provveduto a determinare gli obiettivi specifici di risparmio di energia primaria in capo nell'anno 2008 ai distributori di energia elettrica e di gas naturale alle cui reti erano allacciati almeno 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2006 (Fig. 4.1 e Fig. 4.2). Per effetto dell'abbassamento della soglia dell'obbligo il numero di soggetti obbligati risulta incrementato da 10 a 14 per il settore elettrico e da 20 a 61 per il settore del gas. Per effetto nei nuovi criteri di ripartizione dell'obiettivo nazionale, l'intero obiettivo previsto dai decreti ministeriali per l'anno 2008 è stato assegnato a questi soggetti, per un totale di 2,2 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (tep), delle quali 1,2 milioni di tep a carico dei distributori di energia elettrica e 1 milioni di tep a carico dei distributori di gas naturale.

FIG. 4.1

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2008

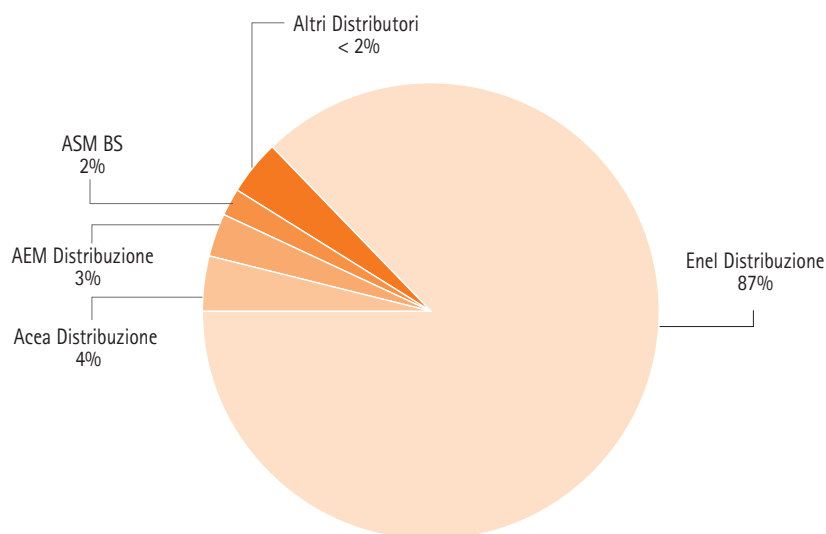
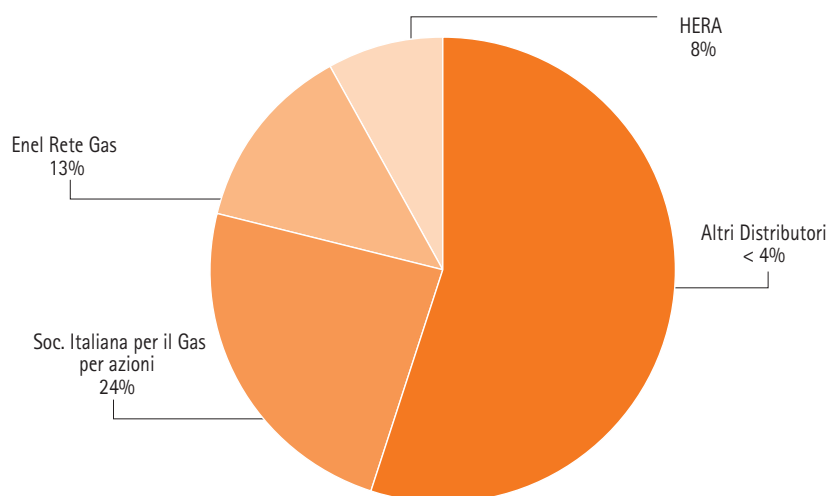


FIG. 4.2

Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2008



Modifica e aggiornamenti delle schede tecniche

Con il Documento per la consultazione 2 febbraio 2007 (Atto n. 4) l'Autorità ha avanzato alcune proposte orientate a rendere più efficaci le modalità di utilizzo e aggiornamento delle schede tecniche di quantificazione dei risparmi, principalmente con l'obiettivo di garantire l'effettiva addizionalità degli interventi di risparmio energetico incentivati rispetto a quelli che si sarebbero comunque verificati per effetto dell'evoluzione tecnologica, di mercato o normativa.

Al fine di conseguire tale obiettivo il documento ha proposto modifiche nelle tempistiche di entrata in vigore delle schede tecniche aggiornate e l'eliminazione della possibilità di aggiungere nuove installazioni a un progetto standardizzato già avviato, assicurando così l'applicazione delle schede tecniche aggiornate a tutte le nuove installazioni rendicontate dopo la loro entrata in vigore. A seguito del processo di consultazione, l'Autorità, sentite le Regioni e le Province autonome, ha introdotto modifiche alle *Linee guida* con la delibera 31 maggio 2007, n. 123, disponendo in particolare che:

- gli aggiornamenti delle schede tecniche standardizzate siano approvati entro il 31 marzo ovvero entro il 30 settembre di ogni anno, per entrare in vigore rispettivamente il 31 luglio dello stesso anno o il 31 gennaio dell'anno successivo;
- gli aggiornamenti delle schede tecniche analitiche siano approvati entro il 28 febbraio di ogni anno, per entrare in vigore il 31 gennaio dell'anno successivo;
- per i progetti di tipo standardizzato, non sia possibile presentare richieste di verifica e certificazione successive alla prima.

Nel corso del 2007 è stata avviata l'attività di aggiornamento delle schede tecniche, prevista dalle *Linee guida*, al fine di garantire che il meccanismo dei TEE sia costantemente orientato al conseguimento di risparmi energetici reali e addizionali rispetto all'evoluzione normativa, tecnologica e di mercato e faccia un uso efficiente delle risorse pubbliche a esso dedicate ai sensi dei decreti ministeriali. In particolare l'attività – sviluppata anche con il supporto del Centro elettrotecnico sperimentale italiano (CESI) Ricerca Spa. nell'ambito della Ricerca di sistema e di ENEA nell'ambito della Convenzione di cui alla delibera 11 gennaio 2006, n. 4 – ha prodotto il Documento per la consultazione 20 febbraio 2008, n. 3 (DCO), che ha presentato le proposte dell'Autorità per l'aggiornamento delle schede tecniche in materia di:

- sostituzione di lampade a incandescenza con lampade fluorescenti compatte con alimentatore incorporato in ambito domestico (scheda tecnica n. 1 approvata con delibera 27 dicembre 2002, n. 234, e successivamente modificata dalla delibera 2 febbraio 2007, n. 18);
- installazione di frigoriferi, frigocongelatori, congelatori, lavabiancheria, lavastoviglie con prodotti analoghi ad alta efficienza (scheda tecnica n. 12 approvata con delibera 14 luglio 2004, n. 111);
- installazione di erogatori per doccia a basso flusso (scheda tecnica n. 13a approvata con delibera n. 111/04);
- installazione di rompigitto areati per rubinetti in ambito domestico (scheda tecnica n. 14 approvata con delibera n. 111/04).

Nel rimandare per gli approfondimenti del caso al Documento per la consultazione citato, si ricorda che le analisi dei dati

derivanti dalle richieste di verifica e certificazione pervenute all'Autorità e dalle indagini di mercato disponibili hanno fatto ritenere necessario un aggiornamento dei contenuti delle schede tecniche in esame, al fine di tenere conto dell'evoluzione avvenuta negli ultimi anni sui fronti delle tecnologie, degli sviluppi del mercato di riferimento e dell'addizionalità dei risparmi energetici ottenibili con tali interventi.

A seguito dell'analisi dei commenti e delle osservazioni ricevute al Documento di consultazione, con delibera 31 marzo 2008, n. 4 (EEN), l'Autorità ha deciso di intervenire sulle schede nel modo descritto nel seguito.

Con riferimento alla scheda tecnica n. 1 (Lampade fluorescenti compatte – CFL):

- è stato differenziato il valore del risparmio energetico riconosciuto in funzione della potenza nominale della lampada;
- è stato introdotto un coefficiente di addizionalità ai sensi dell'art. 4, comma 6, lettera a), delle *Linee guida*, differenziato in funzione del tipo di attacco delle lampada;
- sono stati introdotti standard di qualità del prodotto (sicurezza, durata, efficienza luminosa) e requisiti di identificabilità delle lampade distribuite e incentivate nell'ambito del meccanismo dei certificati bianchi;
- sono state previste due modalità alternative di realizzazione dei progetti, basate sulla distribuzione gratuita o sulla vendita diretta con applicazione di uno sconto minimo sul prezzo di acquisto da parte del consumatore finale;
- è stata prevista una data ultima di validità della scheda tecnica, al fine di non proseguire nell'incentivazione di tali apparecchi oltre la data di introduzione degli obblighi di uscita dal mercato delle lampade a incandescenza ai sensi della legge finanziaria 2008.

Con riferimento alla scheda tecnica n. 12 (Elettrodomestici):

- è stata decisa la sospensione della scheda e la raccolta di ulteriori elementi informativi per valutare la possibilità di presentare agli operatori nuove proposte per l'aggiornamento dei suoi contenuti, in considerazione del fatto che le osservazioni sollevate dagli operatori in merito alla non adeguata entità dell'incentivo riconosciuto rispetto al prezzo di vendita e le opinioni contrarie espresse nei confronti dei requisiti di prodotto e di progetto proposti in

consultazione hanno evidenziato la sostanziale impossibilità di garantire, con gli strumenti proposti, la completa addizionalità delle vendite di elettrodomestici incentivati per mezzo del riconoscimento dei TEE.

Con riferimento alle schede tecniche n. 13a e n. 14 (Erogatori per doccia a basso flusso e Rompigetto areati per rubinetti):

- è stata decisa l'unificazione delle due schede in una unica relativa a kit per il risparmio idrico;
- è stato introdotto un coefficiente di addizionalità ai sensi dell'art. 4, comma 6, lettera a), delle *Linee guida*;
- è stata prevista una data ultima di validità della scheda tecnica, al fine di non proseguire nell'installazione di tali apparecchi oltre il ragionevole raggiungimento della saturazione del mercato;
- sono stati introdotti requisiti minimi di prodotto relativi a dimensioni, materiali, prestazioni e dotazione di accessori;
- sono state previste due modalità alternative di realizzazione dei progetti, basate sulla distribuzione gratuita o sulla vendita diretta con applicazione di uno sconto minimo sul prezzo di acquisto da parte del consumatore finale;
- sono stati introdotti requisiti di identificabilità degli apparecchi distribuiti e incentivati nell'ambito dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e un vincolo di non cumulabilità con altre forme di incentivazione.

Nello stesso mese di febbraio 2008 l'Autorità ha pubblicato il Documento per la consultazione *Aggiornamento del fattore di conversione dei kWh in tep connesso al meccanismo dei Titoli di efficienza energetica* (DCO 2/08). La possibilità di aggiornamento di tale coefficiente è prevista dagli stessi decreti ministeriali e contribuisce a garantire che il meccanismo dei TEE sia costantemente orientato al conseguimento di risparmi energetici addizionali rispetto all'evoluzione normativa, tecnologica e di mercato e faccia un uso efficiente delle risorse che vengono prelevate dalle tariffe dell'energia elettrica e del gas naturale per il suo funzionamento.

In base ai dati statistici pubblicati dalla società Trasmissione elettricità rete nazionale Spa (TERNA) e dal Gestore rete di trasmissione nazionale Spa (GRTN) l'Autorità ha verificato che il rendimento medio registrato dal parco termoelettrico italiano ha mostrato significativi miglioramenti rispetto al valore preso

a riferimento dai decreti ministeriali per il loro primo anno di applicazione (valore registrato nell'anno 2000). A conclusione del processo di consultazione, con delibera 28 marzo 2008, n. 3 (EEN), l'Autorità ha adottato un coefficiente di conversione pari a 0,187 tep/MWh per tutte le tipologie di intervento ammesse a beneficiare del meccanismo, determinato sulla base delle proiezioni relative all'evoluzione del rendimento medio del parco termoelettrico nel periodo 2008-2011, elaborate sulla base di informazioni fornite dalla società TERNA.

Diagnosi energetiche su utenze pubbliche

Con la delibera 23 febbraio 2007, n. 36, l'Autorità aveva dato disposizioni alla CCSE ai fini dell'erogazione delle somme connesse all'effettuazione di diagnosi energetiche e alla progettazione esecutiva di interventi di risparmio energetico su utenze pubbliche di cui all'art. 13, comma 2, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e del decreto ministeriale 22 dicembre 2006. Con delibera 26 febbraio 2008, n. 2 (EEN), l'Autorità ha integrato tali disposizioni allo scopo di tenere conto delle modifiche introdotte in materia dal decreto ministeriale 27 dicembre 2007.

Aggiornamento del contributo tariffario

A fronte della riduzione dei prezzi di scambio dei TEE registrata nel corso del 2007 e allo scopo di evitare posizioni di rendita per i distributori obbligati e oneri ingiustificati a carico del sistema energetico nazionale, per mezzo di due Documenti per la consultazione (rispettivamente Atto n. 28/07 e Atto n. 49/07) del 16 luglio e 30 novembre 2007, l'Autorità ha formulato le proprie proposte in merito alla riduzione del valore del contributo tariffario connesso al meccanismo dei TEE, all'introduzione di un obbligo di registrazione dei contratti bilaterali per i distributori obbligati, alla predisposizione di un sistema di registrazione obbligatoria dei prezzi dei TEE scambiati al di fuori del mercato organizzato. Il secondo Documento per la consultazione, in particolare, ha tenuto conto delle informazioni raccolte dai distributori obbligati in relazione ai contratti e alle transazioni bilaterali stipulate a partire dalla data di entrata in vigore dei decreti ministeriali 20 luglio 2004. In considerazione della prevista e auspicata revisione dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e delle connesse modifiche al meccanismo dei TEE, con le delibere 29 settembre 2007, n. 231 e 30 novembre 2007,

n. 299, il termine previsto dalla delibera 16 dicembre 2004, n. 219, per l'aggiornamento annuale del valore del contributo erogato (30 settembre di ogni anno) è stato differito rispettivamente al 30 novembre 2007 e al 31 dicembre 2007, limitatamente all'aggiornamento da effettuarsi nell'anno 2007.

A seguito dell'emanazione del decreto ministeriale 21 dicembre 2007 e delle modifiche da esso introdotte per riequilibrare il mercato dei TEE, con delibera 28 dicembre 2007, n. 345, l'Autorità ha:

- confermato pari a 100 €/tep il valore del contributo tariffario da erogarsi con riferimento al conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico per l'anno 2008;
- introdotto l'obbligo di registrazione dei contratti bilaterali per i distributori obbligati e quello di registrazione dei prezzi delle transazioni bilaterali concluse da tutti gli operatori del mercato dei TEE, da effettuarsi sulla base di un Regolamento proposto dal GME e approvato dall'Autorità;
- previsto che il GME integri le informazioni già pubblicate sul proprio sito Internet, con informazioni aggregate relative alle transazioni bilaterali.

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

Per effetto dell'art. 7, comma 1, del decreto ministeriale 21 dicembre 2007, i soggetti che hanno ottemperato all'obbligo

di nomina dell'*energy manager* si vanno ad aggiungere a quelli già precedentemente individuati dall'art. 8, comma 1, dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 (distributori di energia elettrica e gas, società controllate dai medesimi distributori e società di servizi energetici) tra quelli ammessi al rilascio di TEE.

Con il Documento per la consultazione 29 febbraio 2008, n. 6 (DCO), sono state formulate proposte finalizzate a determinare la soglia minima di ammissibilità dei progetti presentati dai nuovi distributori obbligati e dai soggetti con obbligo di nomina dell'*energy manager* nonché a definire, con riferimento a questi ultimi, le relative modalità di accreditamento.

In sintesi le proposte dell'Autorità prevedono che:

- per quanto riguarda la dimensione minima di progetto da applicare ai nuovi distributori obbligati, si applichi la stessa dimensione minima già prevista per i distributori che servivano almeno 100.000 clienti finali al 31 dicembre 2001 o, alternativamente, la dimensione minima prevista per i *soggetti diversi* dai distributori obbligati ma limitatamente agli anni 2008 e 2009;
- per quanto riguarda la dimensione minima di progetto da applicare ai soggetti con obbligo di nomina dell'*energy manager*, si applichi quella già prevista per i distributori soggetti agli obblighi oppure, alternativamente, si differenzi il valore in funzione del settore di attività (industriale o altri).

Attività di gestione e di divulgazione

Valutazione di proposte di progetto e di programma di misura

L'attività di valutazione delle proposte di progetto e di programma di misura, condotta con il supporto di ENEA, ha comportato l'analisi puntuale della rispondenza dei contenuti delle

proposte al disposto dei decreti ministeriali e delle *Linee guida* dell'Autorità.

In alcuni casi è stato effettuato un supplemento di istruttoria, richiedendo ai soggetti interessati chiarimenti, approfondimenti, integrazioni e modifiche relativamente a parti specifi-

che delle proposte prima di notificare l'esito definitivo della valutazione.

Gli esiti del processo di valutazione sono stati comunicati dall'Autorità tramite tre appositi provvedimenti: delibera 2 maggio 2007, n. 104, delibera 16 luglio 2007, n. 179, e delibera 29 ottobre 2007, n. 275; complessivamente tali provvedimenti hanno riguardato un totale di 63 proposte, delle quali 57 hanno avuto esito positivo.

Verifica e certificazione dei risparmi energetici

Dall'avvio del meccanismo alla fine del mese di marzo 2008 sono pervenute agli Uffici dell'Autorità un totale di 2230 richieste di verifica e certificazione dei risparmi energetici (circa 1.000 solo nell'ultimo anno) relative a circa 3.200 interventi realizzati presso i consumatori finali; nel 20% dei casi le richieste sono state presentate da distributori obbligati e nel restante 80% da distributori non obbligati, società controllate dai distributori e società di servizi energetici.

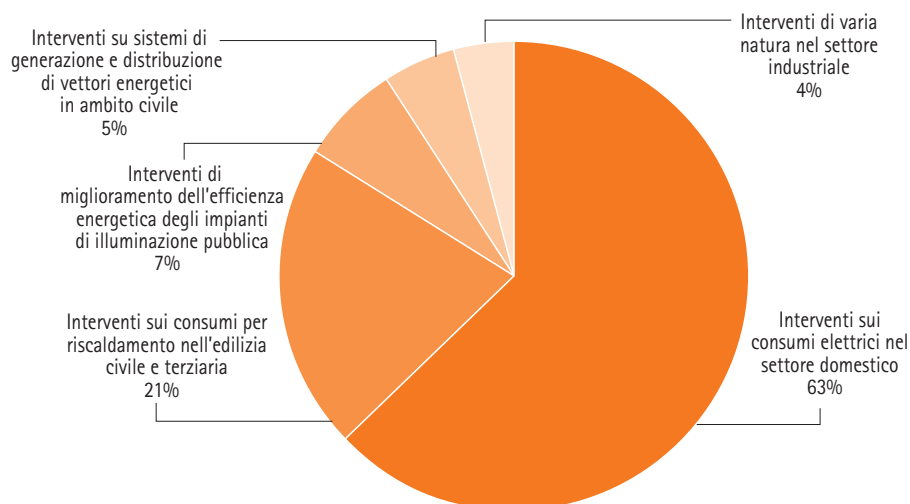
A fronte della valutazione eseguita dagli Uffici dell'Autorità, anche con il supporto dell'ENEA, all'1 aprile 2008 sono stati

complessivamente certificati risparmi di energia primaria per un totale di 1.743.140 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: 63% 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: 21% circa);
- interventi di miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di illuminazione pubblica (7% circa);
- interventi su sistemi di generazione e distribuzione di vettori energetici in ambito civile (per esempio interventi su sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento: 5% 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: 4% circa).

FIG. 4.3

Ripartizione percentuale dei risparmi di energia primaria e Titoli di efficienza energetica di cui è stata autorizzata l'emissione al marzo 2008



A seguito di tali certificazioni gli Uffici dell'Autorità hanno autorizzato il GME all'emissione di TEE equivalenti, in volume, ai risparmi certificati. Nel complesso, nel periodo di tempo indicato è stata autorizzata l'emissione di 1.370.157 TEE di tipo I (attestanti, cioè, risparmi di energia elettrica), 308.209 TEE di tipo II (attestanti risparmi di gas naturale) e 64.613 TEE di tipo III (attestanti risparmi di forme di energia diverse dall'energia elettrica e dal gas naturale).

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 2006 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 2007, ai fini della verifica di conseguimento dell'obiettivo per l'anno 2006 e ai sensi della delibera 23 maggio 2006, n. 98, parte dei TEE fino ad allora emessi sono stati consegnati all'Autorità dai distributori obbligati per annullamento. Solo due distributori non hanno pienamente raggiunto l'obiettivo assegnato. Sulla base del disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 essi hanno la possibilità di compensare l'inadempienza nel corso del biennio successivo senza incorrere in sanzioni. I due distributori che non avevano pienamente conseguito il proprio obiettivo nell'anno 2005 hanno compensato l'inadempienza.

A valle delle verifiche di cui sopra, con delibera 26 settembre 2007, n. 230, l'Autorità ha autorizzato CCSE a erogare ai distributori soggetti agli obblighi un totale di circa 31 milioni di euro (circa 25 milioni di euro a valere sul conto efficienza energetica nel settore elettrico e circa 6 milioni di euro a valere sul conto efficienza energetica nel settore gas naturale), pari a 100 € per ogni TEE di tipo I o II consegnato all'Autorità.

Accreditamento di società di servizi energetici

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

lizzo del sistema informativo per la presentazione di proposte di progetto e di richieste di verifica e di certificazione dei risparmi energetici conseguiti. All'1 aprile 2008 risultano accreditati 1.130 soggetti, con una crescita del 35% rispetto all'anno precedente. Sul sito Internet dell'Autorità viene periodicamente aggiornato l'elenco delle società di servizi energetici che hanno presentato autocertificazione del possesso dei requisiti definiti dalle *Linee guida* e ottenuto almeno una certificazione dei risparmi energetici conseguiti attraverso interventi presso i consumatori finali. Alla data dell'1 aprile 2008 l'elenco di cui sopra comprende 133 soggetti, pari al 12% delle società accreditate.

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

Con la delibera 2 febbraio 2007, n. 18, l'Autorità aveva rilevato la necessità di apportare modifiche alle modalità di rendicontazione dei risparmi conseguiti per mezzo delle schede tecniche n. 1, n. 13a e n. 14, eliminando la possibilità di contabilizzare in modo forfettario i risparmi energetici ottenuti tramite invio e rendicontazione dei buoni acquisto inviato di buoni acquisto agli utenti finali (coefficiente b di cui alle schede di quantificazione dei risparmi).

Con delibera 12 luglio 2007, n. 173, l'Autorità ha avviato un procedimento di riesame di trenta richieste di verifica e certificazione presentate in data antecedente quella di entrata in vigore della delibera n. 18/07 che hanno fatto registrare tassi di ritorno dei buoni distribuiti molto al di sotto di quanto ipotizzato dal coefficiente b. Il riesame è finalizzato a verificare che gli interventi oggetto delle richieste non siano stati realizzati con finalità speculative e artatamente elusive della regolazione in vigore prima della delibera n. 18/07.

Controlli sui progetti di risparmio energetico presentati all'Autorità

Nei primi mesi del 2008 si è dato avvio all'attività di ispezione tecnica e controllo sui progetti di efficienza energetica, realizzata in collaborazione con la Guardia di Finanza e con l'ENEA, al fine di verificare che i progetti presentati all'Autorità siano effettivamente stati realizzati conformemente al disposto dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e alla regolazione attuativa (delibera 13 marzo 2008, n. 14 – VIS). Con la determinazione del

Direttore Generale dell'Autorità n. 19/08 sono state definite le modalità operative per l'effettuazione dei controlli sui progetti.

Secondo Rapporto Annuale sul meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

Nel mese di ottobre 2007 l'Autorità ha pubblicato il *Secondo 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 secondo

anno di attuazione (31 maggio 2007, data di chiusura della verifica di conseguimento dell'obiettivo di risparmio energetico 2006) e le principali tendenze evolutive rispetto a quanto registrato l'anno precedente.

Il *Rapporto*, al quale si rimanda per gli approfondimenti necessari, ha proposto alcuni interventi sul quadro normativo (già citati nell'introduzione al presente Capitolo) che hanno successivamente trovato effettiva applicazione con il decreto 21 dicembre 2007 di revisione e aggiornamento dei decreti ministeriali 20 luglio 2004 e ha indicato le linee prioritarie dell'attività di regolazione, necessarie ad aumentare l'efficacia del meccanismo.

