

conto della prassi corrente. In caso di mancato accordo tra le parti, e su segnalazione di una di esse, l'Autorità interviene per definire le medesime condizioni e consentire fin da subito l'esercizio del diritto di accesso al sistema.

Attività di regolamentazione tecnica per la gestione del sistema (codici di rete, stoccaggio e distribuzione)

Nel marzo 2001 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha diffuso il documento di consultazione sui provvedimenti atti a garantire a tutti gli utenti delle reti di trasporto la libertà di accesso a parità di condizioni, la neutralità e la massima imparzialità delle attività di trasporto e dispacciamento, nonché gli obblighi delle imprese di trasporto, ai sensi dell'art. 24, comma 5 del dlgs. n.164/00.

Conclusa la consultazione, l'Autorità emanerà il provvedimento sui criteri e gli obblighi suddetti.

Entro tre mesi dall'emanazione di tale provvedimento le imprese di trasporto devono adottare i propri codici di rete, da sottoporre all'Autorità che provvederà alla verifica della loro conformità ai criteri da essa fissati.

Sono inoltre definiti dall'Autorità con provvedimenti collegati:

- con riferimento alla *connessione*, i criteri di realizzabilità tecnica ed economica degli allacciamenti alle reti di trasporto che li rendano obbligatori, se richiesti da un utente, ai sensi dell'art. 8, comma 2 del dlgs. n.164/00;
- con riferimento alla *distribuzione*, i criteri atti a garantire a tutti gli utenti delle reti di distribuzione la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità dell'attività di distribuzione in condizioni di normale esercizio ai sensi dell'art. 24, comma 5 del dlgs. n.164/00;
- con riferimento allo *stoccaggio*, oltre alle condizioni tariffarie, 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 in condizioni di normale esercizio e gli obblighi dei soggetti che svolgono le attività di stoccaggio ai sensi dell'art. 12, comma 7 del dlgs. n.164/00;
- con riferimento ai *terminali di rigassificazione di gas naturale liquefatto*, oltre alle condizioni tariffarie, i criteri atti a garantire a tutti gli utenti la libertà di accesso a parità di condizioni, la massima imparzialità e la neutralità dell'utilizzo dei terminali di GNL in condizioni di normale esercizio e gli obblighi dei soggetti che detengono terminali di GNL ai sensi dell'art. 24, comma 5 del dlgs. n.164/00;

- con riferimento alle *informazioni di esercizio*, il contenuto minimo di informazioni che le imprese che svolgono le attività di trasporto e dispacciamento, le imprese che gestiscono impianti di liquefazione o terminali di GNL, le imprese di distribuzione e le imprese di stoccaggio sono tenute a scambiare con le altre imprese esercenti le stesse attività ai sensi dell'art. 20, commi 1 e 2 del dlgs. n. 164/00.

L'Autorità, nell'individuare i criteri per la predisposizione da parte delle imprese di propri codici di rete, nonché gli obblighi di tali imprese, persegue obiettivi generali stabiliti dalla propria legge istitutiva n.481/95 e obiettivi specifici stabiliti dall'art. 24, comma 5 del dlgs. n.164/00. Gli obiettivi generali sono la garanzia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, la promozione della concorrenza, la tutela degli interessi di utenti e consumatori, in particolare di quelli più deboli, la tutela del personale delle imprese, il rispetto dell'ambiente e del pubblico in generale, con particolare riguardo alla salvaguardia della sicurezza fisica delle persone e delle cose.

Gli obiettivi specifici sono la garanzia della libertà di accesso a parità di condizioni, la garanzia della massima imparzialità e la garanzia della neutralità.

L'Autorità riconduce il conseguimento degli obiettivi sopra indicati a un quadro di adempimenti e di obblighi, riferiti alle imprese e ai clienti idonei che accedono al loro servizio di trasporto, e agli utenti che si connettono alla rete, con la distinzione seguente:

- adempimenti che riguardano specificamente il rapporto contrattuale tra l'impresa e gli utilizzatori o gli utenti per la connessione. Essi vengono specificati nel codice di rete. L'Autorità non li stabilisce direttamente, ma fissa i criteri per la predisposizione del codice di rete, ovvero gli elementi in base ai quali giudicare se gli adempimenti stabiliti nel codice di rete conseguono gli obiettivi sopra indicati;
- obblighi di tipo informativo e operativo che non riguardano specificamente il rapporto contrattuale tra l'impresa e gli utilizzatori per il servizio o gli utenti per la connessione, ma necessari al conseguimento degli obiettivi. Tali obblighi non sono indicati nel codice di rete, ma sono fissati per i soggetti che svolgono le attività di trasporto e dispacciamento dall'Autorità.

Al fine di conseguire efficacemente gli obiettivi sopra indicati un codice di rete deve presentare le caratteristiche di completezza, chiarezza, semplicità, generalità e flessibilità.

Caratteristiche dei codici di rete

Tali caratteristiche sono meglio garantite dall'uniformità dei codici di rete nell'organizzazione della materia, nella terminologia e nella simbologia anche attraverso l'organizzazione del codice di rete in sezioni che corrispondano alla natura degli adempimenti da considerare e delle attività da disciplinare, e in capitoli che corrispondano alle singole situazioni o ai singoli processi operativi. In considerazione delle caratteristiche delle attività di trasporto e dispacciamento l'Autorità ha proposto la seguente organizzazione della materia:

- informazione, con specifici paragrafi relativi al contesto normativo, alla descrizione della rete, alla descrizione del servizio di trasporto, ai sistemi informativi;
- accesso al servizio di trasporto, con specifici paragrafi relativi a: requisiti di accesso al servizio, conferimento del servizio, realizzazione e gestione dei punti di consegna e riconsegna, procedure relative al rifiuto di accesso;
- utilizzo del servizio di trasporto, con specifici paragrafi relativi a: prenotazione e assegnazione, riassegnazione, bilanciamento operativo, bilanciamento amministrativo, gestione delle consegne e delle riconsegne, responsabilità attinenti all'utilizzo del servizio;
- qualità del servizio, con specifici paragrafi relativi a: standard di qualità del servizio, documentazione del servizio, gas non contabilizzato e consumi di rete;
- programmazione, con specifici paragrafi relativi a: previsione della domanda, pianificazione dei potenziamenti, programmazione e gestione delle manutenzioni;
- amministrazione, con specifici paragrafi relativi a: responsabilità di depositario fiscale e di depositario doganale, fatturazione e pagamento;
- emergenze, con specifici paragrafi relativi a: gestione delle emergenze di servizio, modalità di passaggio dal regime normale al regime di emergenza generale, modalità di passaggio dal regime di emergenza generale al regime normale.
- disposizioni transitorie e procedura di aggiornamento.

Il codice di rete viene inteso come l'insieme univoco delle condizioni generali di fornitura del servizio di trasporto, salvo naturalmente le determinazioni che sono specifiche dei singoli rapporti contrattuali: nomi dei contraenti, scelta dei servizi fra quelli contemplati nel codice, scelta della durata fra quelle contemplate, quantità, e così via. In questo, ci si richiama al paradigma inglese nel quale il Network Code ha la natura di *multi-party agreement*.

Gli obblighi attinenti all'accesso sono invece individuati secondo la classificazione seguente:

- obblighi di tipo informativo: informativa per il regolatore, accessibilità a impianti e sedi per le ispezioni dell'Autorità, valutazione di neutralità delle

nuove iniziative di diversificazione e espansione, piano di esercizio e di potenziamento, anagrafe dei prelievi e degli apparati di misurazione;

- obblighi di tipo operativo: certificazione ambientale, certificazione del sistema qualità, fornitura di ultima istanza, piano di emergenza, pronto intervento, coordinamento con gli altri codici di rete e i codici di stoccaggio e di GNL.

Il modello normativo (Fig. 5.3) contemplato nel documento di consultazione è illustrato nella figura che segue.

Come mostra la figura, accanto ai criteri e agli obblighi definiti dall'Autorità, quelli riguardanti la sicurezza e le regole nel dispacciamento di emergenza sono determinati dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato con propri provvedimenti.

Una volta predisposti dalle imprese, i codici di rete sono sottoposti per la verifica all'Autorità che li approva entro tre mesi. Eventuali successive modifiche devono essere sottoposte per la verifica dell'Autorità.

FIG. MODELLO NORMATIVO DEGLI OBBLIGHI, COMPITI E OBIETTIVI PRINCIPALI NELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO E DISPACCIAMENTO



Parere sulla definizione della rete nazionale dei gasdotti

Come già richiamato al Capitolo 3, il dlgs. n.164/00, di attuazione della direttiva 98/30/CE prevede, all'art. 9, che "la rete nazionale di gasdotti, inclusi i servizi accessori connessi, è individuata, sentita la Conferenza unificata e l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, con decreto del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, che provvede altresì al suo aggiornamento con cadenza annuale ovvero su richiesta di un'impresa che svolge attività di trasporto".

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha rilasciato con delibera n.186/00 del 12 ottobre 2000 il parere allo schema di decreto inviato dal Ministro dell'industria in data 4 agosto 2000.

La rete nazionale di gasdotti viene individuata sulla base di sei criteri funzionali di tipo tecnico e di altrettante categorie come di seguito descritte:

- *gasdotti ricadenti in mare*: rientrano in questo criterio i gasdotti per l'attraversamento dello Stretto di Messina e del Canale di Sicilia, almeno per la parte posata entro il limite del mare territoriale;
- *gasdotti di importazione ed esportazione e relative linee collegate necessarie al loro funzionamento*: rientrano in questo criterio i maggiori gasdotti della rete di trasporto, ovvero il gasdotto di importazione dall'Algeria (Mazara del Vallo-Minerbio), i gasdotti di importazione dalla Russia (Tarvisio-Sergnano, Tarvisio-Zimella, Pordenone-Istrana), il gasdotto di importazione dall'Olanda (Gries-Mortara), il gasdotto per il trasporto del gas di provenienza dal terminale di rigassificazione di GNL (Panigaglia - Cortemaggiore) e i gasdotti di esportazione verso la Svizzera, la Repubblica di San Marino e la Slovenia. Sono ricompresi in questo criterio anche le linee collegate a tali gasdotti necessarie al loro funzionamento. Esse sono costituite da gasdotti che rendono sicuro e completo il funzionamento dei gasdotti di importazione ed esportazione, consentendo di realizzare l'interscambio del gas di diversa provenienza e di garantire la fornitura ai prelievi maggiori anche in condizione di emergenza di approvvigionamento, qualora una delle fonti di importazione si dovesse interrompere;
- *gasdotti collegati agli stoccaggi*: rientrano in questo criterio i gasdotti che collegano gli stoccaggi di Brugherio, Cellino, Collalto, Cortemaggiore, Minerbio, Ripalta, Sabbioncello, San Salvo, Sergnano e Settala ai gasdotti individuati nei punti precedenti;
- *gasdotti interregionali funzionali al sistema nazionale del gas*: rientrano in questo criterio i gasdotti che presentano un grado di condivisione interregionale, riscontrabile attraverso l'appartenenza di tali gasdotti alla medesima struttura magliata dei gasdotti di importazione e attraverso l'assogget-

tamento al medesimo sistema di supervisione, coordinamento e controllo continuo. La condivisione per tali gasdotti si esprime soprattutto in condizioni di esercizio anomalo, quale può determinarsi per manutenzioni non programmate o indisponibilità di altri gasdotti, o particolari modalità di prelievo. In questo criterio sono compresi i gasdotti della cosiddetta dorsale adriatica, da Mestre a Brindisi, con le sue principali connessioni ai gasdotti di importazione dalla Russia e al gasdotto di importazione dall'Algeria, i gasdotti che collegano Emilia Romagna e Lombardia al Piemonte, altri gasdotti che presentano un grado di condivisione interregionale;

- *gasdotti funzionali direttamente o indirettamente al sistema nazionale del gas*: rientrano in questo criterio i gasdotti che collegano al resto delle rete nazionale le principali centrali di raccolta e trattamento della produzione nazionale. Infatti nella individuazione della rete si deve considerare non solo l'aspetto infrastrutturale, ma anche l'aspetto gestionale, per il quale il funzionamento della rete viene a dipendere dalle modalità con le quali si realizza l'immissione del gas. Le principali produzioni nazionali assumono una valenza di criticità ai fini della determinazione dell'assetto generale della rete nazionale e del suo bilanciamento, contribuiscono alla garanzia della sua sicurezza e al contenimento dei suoi costi di esercizio e richiedono uno stretto coordinamento fra il dispacciamento della rete nazionale e tali produzioni. In relazione agli aspetti di criticità sopra evidenziati l'Autorità ha proposto di considerare le produzioni che immettono almeno 0,5 Gmc/anno in un singolo punto di immissione. Con riferimento alle esigenze di funzionalità indicate e in particolare alle esigenze di funzionamento in condizioni tecniche di sicurezza del sistema nazionale del gas l'Autorità ha proposto di ritenere funzionali al sistema nazionale del gas i gasdotti Tmpc, Tenp, Tag, Transitgas e transtunisino, che trasportano ciascuno una quota rilevante dell'approvvigionamento nazionale. Le esigenze di funzionalità riguardano non tanto l'infrastruttura materiale, quanto i diritti d'uso dei quali sono titolari le società sopra indicate. L'Autorità ha suggerito di contemplare l'inserimento di tali diritti d'uso nella rete nazionale di gasdotti, almeno nella misura della quota di cui è titolare direttamente o indirettamente un'impresa del sistema nazionale del gas. Tuttavia, poiché tale ipotesi comporta implicazioni in tema di sovranità degli stati esteri, l'Autorità ha suggerito di valutare l'opportunità di procedere con ulteriori approfondimenti in tema di diritto internazionale;
- *gasdotti di cui ai criteri precedenti che risultano attualmente in costruzione o per i quali sono state ottenute le necessarie autorizzazioni*: in questo criterio sono compresi i gasdotti Masera-Mortara, il gasdotto Bernalda-Brindisi, il gasdotto Zimella-Poggio Renatico, il gasdotto Pontremoli-Parma.

Il decreto di individuazione della rete nazionale di gasdotti è stato emanato il 22 dicembre 2000, e pubblicato nella G.U. 23 gennaio 2001, serie generale n. 18. La rete così individuata si estende per 8.337 km, dei quali 463 in completamento, o con istruttoria già in corso a quella data.

Unbundling amministrativo e contabile

Il 13 marzo 2001 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha diffuso un documento per la consultazione con tutti i soggetti interessati sulla separazione contabile e amministrativa delle oltre 750 imprese operanti nel settore del gas naturale e delle altre imprese che distribuiscono gas attraverso reti. Sul documento è stata fissata la data del 25 maggio 2001 entro la quale gli interessati possono inviare commenti, suggerimenti e altre proposte che ritengano appropriate.

L'Autorità ha proposto i criteri da seguire per la separazione societaria, quando richiesta dall'attuale normativa, per mantenere separate sotto il profilo amministrativo e gestionale le attività delle imprese integrate che erogano servizi nel settore, in modo da evitare discriminazioni, sovvenzioni incrociate e distorsioni della concorrenza, promuovendo l'efficienza e adeguati livelli di qualità dei servizi.

La separazione contabile ha l'obiettivo di rendere trasparenti le disaggregazioni delle componenti patrimoniali ed economiche anche ai fini della determinazione degli oneri afferenti il servizio universale di fornitura del gas e rendere omogenei i bilanci dei soggetti giuridici che erogano i servizi.

Sono stati previsti obblighi particolari di informazione per permettere all'Autorità, nel rispetto della riservatezza dei dati aziendali, di esercitare le proprie funzioni di regolazione e consentire la verifica dei costi delle prestazioni.

Le proposte dell'Autorità interessano la generalità delle imprese e non prevedono deroghe in funzione delle dimensioni aziendali, perché le soluzioni proposte sono ritenute sufficientemente flessibili. Le disposizioni che saranno deliberate dall'Autorità al termine del processo di consultazione dovranno essere adottate a partire dalla redazione del bilancio di esercizio che si conclude tra l'1 luglio 2002 e il 30 giugno 2003.

Ai fini della separazione amministrativa e contabile, particolare rilievo ha la proposta dell'Autorità per la definizione dei confini e dei contenuti delle varie attività, così identificate: coltivazione, importazione, attività di GNL, stoccaggio, trasporto e dispacciamento, esportazione, attività di cliente grossista-intermediario, distribuzione, vendita ai clienti finali. Ulteriori attività sono: attività elettriche, attività per servizi a imprese del gas naturale, attività all'estero, attività diverse.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Interventi su violazioni della normativa tariffaria vigente

L'attività di verifica svolta dall'Autorità, in merito alla corretta applicazione della normativa tariffaria vigente da parte degli esercenti, ha riguardato:

- gli aggiornamenti bimestrali delle tariffe definiti in applicazione della delibera dell'Autorità n. 52/99;
- le determinazioni tariffarie relative ai nuovi esercizi e a quelli che hanno concluso il periodo di avviamento, calcolate in base al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 novembre 1996.

Per quanto concerne gli aggiornamenti bimestrali, è stata effettuata la verifica dei livelli tariffari applicati agli utenti nel corso dell'anno 2000, comunicati all'Autorità dagli esercenti nei mesi di gennaio-febbraio 2001.

Sono pervenute le comunicazioni relative a 1040 esercizi; la verifica effettuata dagli uffici dell'Autorità ha evidenziato errori tariffari in 61 casi (dei quali 9 riguardanti la distribuzione di gas naturale, 52 la distribuzione di GPL).

Nel corso del 2000 sono state esaminate le determinazioni tariffarie relative alla distribuzione del gas naturale in:

- 24 esercizi di recente definizione;
- 16 esercizi che hanno concluso il periodo di avviamento prescritto e per i quali è prevista la determinazione di una nuova struttura tariffaria.

Difficoltà nella determinazione delle tariffe sono state riscontrate in due casi per i quali, su segnalazione dell'Autorità, gli esercenti hanno provveduto alla rettifica.

Nel corso delle verifiche tariffarie, sono emerse attività di distribuzione di GPL effettuate tramite reti canalizzate in 23 località per le quali gli esercenti non avevano comunicato le relative determinazioni tariffarie. Per queste situazioni è stata richiesta la documentazione di rito e sono state controllate le tariffe applicate.

Accertamenti tecnici e verifiche sugli esercenti

Nell'anno 2000 non sono state avviate nuove istruttorie a carico degli esercenti. Si sono però conclusi nel corso del 2000 alcuni interventi avviati dall'Autorità a seguito di controlli tecnici effettuati presso le aziende nel corso del 1999: tali interventi hanno comportato la riduzione delle tariffe per circa 22.000 utenti.

6. L'ATTIVITÀ SVOLTA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA DI CONSUMATORI E UTENTI

INTRODUZIONE

Nel corso del 2000 l'Autorità ha proseguito nella definizione di un nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio elettrico e gas. La nuova regolazione comporta un notevole sviluppo rispetto a quella precedente, basata sulla Carta dei servizi. Si è infatti passati da standard autodefiniti dagli esercenti a livelli di qualità definiti dall'Autorità e validi per tutti gli esercenti. Le procedure di rimborso su richiesta degli utenti interessati sono state, inoltre, sostituite da indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti. Infine, con riferimento alla continuità del servizio, è stato introdotto un meccanismo di regolazione completamente nuovo che fornisce stimoli economici al suo miglioramento attraverso il collegamento tra la qualità e la tariffa.

Per quanto riguarda il gas, con la delibera 2 marzo 2000, n. 47 l'Autorità ha emanato la direttiva concernente la *Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas* entrata in vigore il 1° gennaio 2001. I nuovi standard nazionali di qualità commerciale sono uniformi su tutto il territorio e obbligatori per tutti gli esercenti con oltre 5.000 clienti. Anche con riferimento al pronto intervento, gli obblighi previsti dalla delibera n. 47/00 si applicano a tutti gli esercenti anche se aventi meno di 5.000 clienti.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti è invece contenuta nella delibera 28 dicembre 2000 n. 236. La delibera è finalizzata alla salvaguardia della sicurezza fisica delle persone e delle cose, alla riduzione dei divari esistenti tra i diversi distributori operanti nel paese, nonché alla tutela dei clienti e dell'ambiente attraverso il contenimento delle dispersioni di gas metano in atmosfera.

Le norme sulla sicurezza e sulla continuità del servizio di distribuzione del gas riguardano gli impianti a monte del contatore e definiscono indicatori di qualità tecnica per le attività rilevanti ai fini della sicurezza e della continuità della distribuzione.

Per quanto riguarda il settore elettrico, con la delibera 3 agosto 2000, n. 143, recante modificazioni e integrazioni delle delibere n. 128/99 e n. 202/99, e con la delibera 3 agosto 2000, n. 144, recante la determinazione dei livelli effettivi base e dei livelli tendenziali di continuità del servizio per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo 2000-2003, l'Autorità ha definito gli standard per ridurre le interruzioni del servizio elettrico. Gli standard valgono per le principali imprese distributrici, interessando nel complesso circa 30 milioni di utenti. Gli standard di continuità del servizio determinati

dall'Autorità fissano il percorso di miglioramento obbligatorio che ogni impresa distributrice deve rispettare negli anni dal 2000 al 2003. Sono previsti incentivi per gli esercenti che riusciranno a migliorare più di quanto stabilito e sanzioni in caso di inadempienza.

Nell'ambito dell'attività di controllo l'Autorità ha, inoltre, emanato la delibera 13 dicembre 2000, n. 225 (di seguito: delibera n. 225/00) con la quale ha avviato un'istruttoria formale nei confronti della società Enel distribuzione in merito alla comunicazione dei dati di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica relativi alle regioni Calabria, Campania e Sicilia per gli anni 1998 e 1999 rivelatisi non veritieri. Con successiva delibera 3 maggio 2001, n. 99 l'Autorità ha comminato una sanzione pecuniaria all'Enel a motivo di tali comunicazioni.

La valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni inviati da associazioni dei consumatori, dagli utenti e da altri soggetti interessati costituisce un'attività di primaria importanza per l'Autorità. Oltre a interventi di rettifica e di natura interpretativa, l'attività di valutazione ha infatti permesso all'Autorità di raccogliere informazioni e contributi preziosi sullo stato dei servizi, ponendola in grado di adeguare il proprio operato alle reali esigenze del paese.

REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel corso del 2000, l'attività svolta dall'Autorità sulla qualità del servizio ha seguito tre direzioni principali:

- è stata completata la definizione della nuova disciplina di misurazione e regolazione della qualità commerciale per il servizio elettrico e il gas. Dal 1° luglio 2000, sono diventati efficaci i nuovi standard specifici nazionali di qualità del servizio elettrico e il nuovo sistema di indennizzi automatici agli utenti da parte degli esercenti nel caso di mancato rispetto degli standard stessi per cause imputabili agli esercenti. Dal 1° gennaio 2001, sono entrati in vigore sia gli standard generali per il servizio elettrico sia tutti gli standard di qualità commerciale per il servizio gas (vedi oltre in questo paragrafo);
- per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, è stata data attuazione alla nuova disciplina di regolazione relativa ai livelli generali di continuità per le interruzioni senza preavviso lunghe, anche tramite l'effettuazione di controlli sugli esercenti e la conduzione di istruttorie formali per l'irrogazione di sanzioni nel caso di dati di continuità non veritieri (vedi il paragrafo seguente);
- per il servizio di distribuzione del gas, è stata definita, dopo ampia consultazione, la disciplina di regolazione relativa alla sicurezza e continuità del

servizio gas (vedi il paragrafo: *La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas*).

La nuova regolazione della qualità commerciale

La "qualità commerciale" si riferisce alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti (per esempio: preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposte a reclami e richieste scritte di informazioni), alla puntualità degli appuntamenti con gli utenti, alle caratteristiche di frequenza di lettura dei consumi degli utenti e di adeguatezza delle modalità di fatturazione.

Prima dell'introduzione della nuova regolazione, la qualità commerciale era disciplinata da norme che trovano origine nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici. Le norme sono state integrate e modificate dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, con il quale è stato emanato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, e dall'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286. Quest'ultimo articolo, fatte salve le funzioni e i compiti dell'Autorità, rimanda la ridefinizione complessiva della materia alle direttive dell'Autorità stessa, mentre nelle more mantiene provvisoriamente in vigore lo schema generale di riferimento.

Il meccanismo delle Carte dei servizi, com'è definito dalla normativa sopra citata non fornisce, tuttavia, sufficienti garanzie dei diritti degli utenti. Per prima cosa, vengono lasciati agli esercenti ampi margini di discrezionalità nella definizione degli standard di qualità. Il risultato finale è che gli stessi standard sono spesso "prudenziali", non vengono sistematicamente aggiornati e risultano essere disomogenei e differenziati su base locale senza che queste differenze siano sempre riconducibili a oggettive condizioni territoriali. Inoltre, viene lasciata agli esercenti la possibilità di determinare autonomamente le modalità procedurali e l'entità dei rimborsi in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici. Conseguentemente, quasi tutti gli esercenti hanno scelto una procedura del rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio, meccanismo quest'ultimo di assai minor efficacia rispetto a quello del rimborso automatico. Da ultimo, la metodologia seguita e gli strumenti utilizzati dagli esercenti nella raccolta dei dati relativi al rispetto della Carta dei servizi presentano caratteristiche diseguali e diversi gradi di completezza.

Per ovviare a tali limiti, l'Autorità ha definito un nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio.

Nel corso dell'anno 2000 l'Autorità ha completato, anche per il settore gas, la definizione della nuova regolazione della qualità commerciale introdotta per il settore elettrico con la delibera 28 dicembre 1999, n. 201. Con la delibera 3 marzo 2000, n. 47, l'Autorità ha definito gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di distribuzione e vendita del gas a mezzo di reti urbane.

La regolazione della qualità commerciale avviene attraverso la definizione di standard specifici e generali di qualità. Scopo della regolazione è quello di definire standard nazionali, minimi e obbligatori per tutti, tesi alla tutela degli utenti da un lato e, dall'altro, al miglioramento medio complessivo del sistema.

Standard specifici e standard generali

Gli standard di qualità si suddividono in standard specifici e standard generali.

Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire al cliente; essi rappresentano il tempo massimo entro cui deve essere garantita ogni singola prestazione. Per esempio: tempo massimo di attivazione: cinque giorni lavorativi.

Gli standard generali di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ai clienti; diversamente dagli standard specifici, indicano qual è la percentuale minima di utenti a cui deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo. Per esempio; almeno 90% di risposte a reclami scritti o richieste di informazioni scritte entro venti giorni lavorativi.

Il nuovo quadro di regolazione della qualità del servizio comporta un notevole passo in avanti rispetto alla precedente regolazione della Carta dei servizi in quanto:

- sono stati definiti dall'Autorità, dopo ampia consultazione con i soggetti interessati, standard di qualità nazionali, validi per tutti gli esercenti con più di 5000 utenti¹, superando il regime precedente degli standard autodefiniti dagli esercenti, generalmente senza consultazione e differenziati localmente;
- sono stati introdotti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili agli esercenti, superando il regime precedente, basato su procedure di rimborso su richiesta degli utenti interessati, che si è dimostrato inefficace;
- sono state uniformate le modalità di registrazione dei tempi di effettuazione delle prestazioni, superando la precedente difformità nelle misurazioni tra un'azienda e l'altra.

I nuovi standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità costituiscono la base minima che ogni esercente deve assicurare ai propri clienti del mercato vincolato. Gli esercenti hanno la facoltà di definire propri standard, solo se migliorativi (o ulteriori) rispetto a quelli definiti dall'Autorità.

I nuovi standard definiti dall'Autorità, avvicinandosi ai casi di eccellenza presenti nel settore, superano dunque, nello stesso tempo, gli standard di qualità fino a oggi autonomamente definiti dagli esercenti dei servizi nelle proprie Carte dei servizi, e le notevoli diversità di trattamento degli utenti nelle differenti zone del paese che queste comportavano. La Tav. 6.1 indica i valori precedentemente in vigore nelle Carte dei servizi dei principali esercenti il servizio elettrico a confronto con i valori definiti dall'Autorità.

¹ Per il servizio gas, con riferimento al pronto intervento, gli obblighi previsti dalla delibera n. 47/00 si applicano a tutti gli esercenti anche se aventi meno di 5.000 clienti.

TAV. 6.1 **CONFRONTO TRA GLI STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI DI ENERGIA ELETTRICA NELLE CARTE DEI SERVIZI E LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ DEFINITI DALL'AUTORITÀ PER GLI UTENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE**

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ	STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI NELLE PROPRIE CARTE DEI SERVIZI (Giorni di calendario ^(A))						LIVELLI SPECIFICI DEFINITI DALL'AUTORITÀ (Giorni lavorativi) ^(B)
	ENEL (1999)	ACEA ROMA	AEM MILANO	AEM TORINO	ACEGAS TRIESTE	ASM BRESCIA	
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SEMPLICI	25-55	23	30	12	30	25	15
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI	50-80	ND	14	12	30	20	15
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	10-20	5	7	12	10	10	5
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE SU RICHIESTA DELL'UTENTE	12-15	10	7	12	10	10	5
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	1	1	1	1	1	1	1

(A) Esclusi gli standard di qualità relativi al tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, espressi in giorni lavorativi.

(B) Escluso il livello di qualità relativo al tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, espresso in giorni feriali.

È stato previsto che l'introduzione degli standard nazionali di qualità commerciale avvenga con la necessaria gradualità:

- dal 1° luglio 2000 sono entrati in vigore gli standard specifici di qualità commerciale del servizio elettrico;
- dal 1° gennaio 2001 sono entrati in vigore gli standard specifici di qualità commerciale del servizio gas e gli standard generali di qualità per entrambi i servizi.

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, l'impresa esercente deve pagare un rimborso automatico agli utenti interessati.

L'entità degli indennizzi è di 50.000 lire per gli utenti domestici e piccoli consumatori di gas, di 100.000 lire per gli utenti non domestici del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e per gli utenti del servizio gas con consumi intermedi, di 200.000 lire per gli utenti del servizio elettrico alimentati in media tensione e per i grandi utenti del servizio gas.

L'automaticità di tali rimborsi supera in efficacia i meccanismi di rimborso su richiesta degli utenti previsti nelle Carte dei servizi, che hanno dimostrato di non funzionare.

Rimborsi automatici agli utenti del servizio elettrico: Il semestre 2000

Dal 1° luglio 2000 sono in vigore 5 standard specifici di qualità commerciale del servizio elettrico, soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause imputabili agli esercenti. Sulla base dei dati inviati dagli esercenti all'Autorità entro il 31 marzo 2001, è possibile fornire un primo quadro degli effetti dell'introduzione dei nuovi standard specifici soggetti a indennizzi automatici.

I rimborsi automatici ai clienti interessati sono previsti nei casi in cui non siano rispettati gli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili all'esercente e non per cause dovute a forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi) o a responsabilità di terzi o al cliente stesso (quali la mancata presenza del cliente a un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente).

L'entità dei rimborsi è definita dall'Autorità, ed è maggiore per le tipologie di utenti che hanno maggiori costi di uso dell'energia e della rete. I rimborsi automatici devono essere corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente. L'esercente che non riesce a rispettare questo termine deve pagare un rimborso di entità doppia o quintupla, in ragione del ritardo di pagamento (Tav. 6.2).

La corresponsione del rimborso automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito; a tale proposito è stata prevista un'apposita comunicazione nella bolletta di accredito del rimborso.

In base ai dati forniti all'Autorità dagli esercenti relativamente al II semestre 2000, è possibile altresì fornire un primo quadro degli effetti dell'attuazione della nuova regolazione della qualità commerciale nel settore elettrico. I dati definitivi saranno pubblicati dall'Autorità nel Rapporto annuale sulla qualità del servizio; sono in corso verifiche e controlli tecnici sui dati forniti dagli esercenti. Nel corso del II semestre del 2000 sono stati corrisposti ai clienti complessivamente 4.771 rimborsi, di cui 2.599 da parte dell'Enel e 2.172 da parte di altre imprese distributrici (tra queste, Acea Roma ha corrisposto 1.996 rimborsi) (Tav. 6.3). I rimborsi dovuti per i casi di mancato rispetto degli standard specifici avvenuti nell'ultima parte del semestre saranno corrisposti nei primi mesi del 2001 e non sono computati nelle tabelle indicate.