

Nel 1999, con il precedente regime dei rimborsi, sono stati riconosciuti dalle imprese distributrici solo 22 rimborsi (2 da parte di Enel), a fronte di oltre 8.000 casi di mancato rispetto degli standard definiti dalle imprese distributrici nelle proprie Carte dei servizi. Fino a tutto il 1999, infatti, i rimborsi venivano riconosciuti solo su richiesta degli utenti interessati e, inoltre, non riguardavano gli utenti alimentati in media tensione (cfr. Tav. 2.22).

L'analisi regionale dei rimborsi accreditati da Enel mostra una maggiore concentrazione nelle regioni Sicilia e Lazio.

TAV. 6.2 RIMBORSI PREVISTI DALLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ N. 201/99

Lire

VALORE DEL RIMBORSO	CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA PER USI DOMESTICI	CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA PER USI NON DOMESTICI	CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA
DA ACCREDITARE AL CLIENTE ENTRO 90 GIORNI	50.000	100.000	200.000
SE ACCREDITATO OLTRE 90 GIORNI MA ENTRO 180 GIORNI	100.000	200.000	400.000
SE ACCREDITATO OLTRE 180 GIORNI	250.000	500.000	1.000.000

TAV. 6.3 RIMBORSI CORRISPOSTI AI CLIENTI NEL II SEMESTRE 2000 PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

Il semestre 2000

	NUMERO DI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI	AMMONTARE DEI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI (Milioni di lire)
ENEL	2.589	233
ALTRE IMPRESE DISTRIBUTTRICI (> 5.000 utenti BT)	2.172	193
TOTALE	4.771	426

TAV. 6.4 **DISTRIBUZIONE PER REGIONE DEI RIMBORSI (SOLO GRUPPO ENEL)**

Il semestre 2000

	NUMERO DI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI	AMMONTARE DEI RIMBORSI ACCREDITATI AI CLIENTI (Milioni di lire)
PIEMONTE	79	5,6
VAL D'AOSTA	6	0,4
LOMBARDIA	4	0,3
TRENTINO ALTO ADIGE	9	0,8
VENETO	37	3,0
FRIULI VENEZIA GIULIA	28	2,2
LIGURIA	122	10,4
EMILIA ROMAGNA	39	2,5
TOSCANA	44	3,2
UMBRIA	46	12,0
MARCHE	48	8,7
LAZIO	516	41,4
ABRUZZO	43	3,4
MOLISE	1	0,1
CAMPANIA	216	22,3
PUGLIA	48	3,8
BASILICATA	15	1,3
CALABRIA	174	11,2
SICILIA	922	86,4
SARDEGNA	202	14,2
TOTALE ENEL	2.599	232,8

Le direttive sulla qualità commerciale dedicano un'attenzione particolare all'informazione che gli esercenti devono assicurare all'utente sugli standard specifici e generali di qualità commerciale:

- una volta all'anno, tutti gli utenti devono ricevere informazioni sugli standard di qualità garantiti e sui risultati effettivamente raggiunti dall'impresa esercente nel corso dell'anno;
- l'impresa esercente deve informare ogni utente, che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard specifici, del tempo massimo e del rimborso previsti;
- l'Autorità pubblica annualmente, nell'ambito della propria indagine sulla qualità del servizio sia nel settore elettrico sia in quello del gas, i tempi medi di effettuazione delle prestazioni, come dichiarato dalle imprese esercenti, e i relativi parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, per le diverse cause).

L'attuazione della nuova regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato due provvedimenti sulla regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:

- la delibera 1° settembre 1999, n. 128 per la definizione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di indicatori di continuità del servizio;
- la delibera 28 dicembre 1999, n. 202 per la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe del servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

Entrambi i provvedimenti hanno dispiegato i propri effetti a partire dall'anno 2000. Nel corso del 2000 sono stati quindi assunti alcuni provvedimenti attuativi della nuova regolazione della continuità del servizio elettrico. In particolare:

- la delibera 3 agosto 2000, n. 143, recante modificazioni e integrazioni delle deliberazioni dell'Autorità n. 128/99 e n. 202/99, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 199 del 26 agosto 2000;
- 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.

In particolare, con la delibera n. 144/00, per dare attuazione alla nuova regolazione della continuità del servizio elettrico, l'Autorità ha definito gli standard per ridurre le interruzioni del servizio elettrico. Gli standard valgono

per le principali imprese distributrici per un totale di circa 30 milioni di utenti in bassa tensione (famiglie, artigianato, commercio, piccole imprese) e 100.000 utenti in media tensione (medie e grandi imprese industriali e di servizi). Gli standard di continuità del servizio determinati dall'Autorità fissano il percorso di miglioramento obbligatorio che ogni impresa distributtrice deve rispettare negli anni dal 2000 al 2003. Il miglioramento medio nel periodo è pari al 34% a livello complessivo, ma è differenziato in modo da ottenere recuperi più veloci dove la continuità del servizio è attualmente peggiore. La regolazione della continuità adottata per il periodo 2000-2003 stimolerà le imprese distributtrici a investire nel miglioramento della continuità, soprattutto nelle zone del paese in cui i livelli di continuità sono meno soddisfacenti. Gli utenti del servizio elettrico dovrebbero beneficiare, nel corso dei prossimi quattro anni, di un miglioramento sostanziale dei valori medi di continuità del servizio.

Il rispetto degli obblighi di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato dalle imprese distributtrici a fronte della tariffa unica nazionale esistente.

Le imprese distributtrici che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso di miglioramento tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i maggiori costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo nazionale, alimentato dalle penalità e da una piccola parte della tariffa, consente di pagare alle imprese distributtrici il recupero dei maggiori costi sostenuti.

Gli esercenti che non riusciranno a rispettare in ciascun ambito territoriale gli obiettivi annui di miglioramento dovranno versare delle penalità proporzionali alla differenza tra il livello effettivo e lo standard. Per gli esercenti che riusciranno a ottenere miglioramenti superiori agli obiettivi prefissati sono previsti riconoscimenti di costi. Il provvedimento dell'Autorità tende a far convergere tutti gli ambiti dello stesso tipo verso lo stesso livello di continuità del servizio, anche se le differenze iniziali sono molto pronunciate.

L'approvazione della delibera n. 144/00 è stata preceduta da una campagna di controlli tecnici a campione presso gli esercenti, per verificare l'accuratezza e la precisione dei dati di continuità relativi agli anni 1998 e 1999, sulla base dei quali l'Autorità ha definito i livelli effettivi base e i livelli tendenziali di continuità per gli anni 2000-2003.

Indici di accuratezza e precisione della registrazione delle interruzioni

Al fine di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 2.4, della delibera n. 202/99, la validità dei dati forniti dagli esercenti, sono stati effettuati a campione controlli tecnici presso i principali esercenti. L'Autorità ha allo scopo sviluppato due indici per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici:

- un indice di accuratezza, che ha l'obiettivo di dare una stima della completezza e della correttezza delle registrazioni effettuate dagli esercenti relative alle interruzioni originate sulla rete MT. L'indice di accuratezza è costruito classificando le interruzioni in relazione agli errori riscontrabili nelle registrazioni e assegnando un peso differenziato in relazione alla gravità di tali errori. Il peso maggiore è assegnato alla mancata registrazione di un'interruzione. Il peso minore è assegnato alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, pari a 1 minuto nell'istante di inizio, nonché alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, compreso fra 1 e 10 minuti nell'istante di fine. Pesi intermedi vengono assegnati ad altre tipologie di registrazioni incomplete o inesatte. Nel caso in cui nella registrazione di una stessa interruzione sia stato riscontrato più di un tipo di incompletezza o inesattezza, la registrazione viene classificata in base al tipo di incompletezza o inesattezza più grave. L'indice di accuratezza può assumere al massimo il valore 100%, che esprime la massima accuratezza.
- un indice di precisione, che ha l'obiettivo di dare una stima della approssimazione complessiva del valore dell'indicatore di riferimento fornito dall'esercente all'Autorità in relazione alle registrazioni effettuate dallo stesso esercente. Dal momento che, ai fini dell'approssimazione complessiva, gli errori di registrazione possono compensarsi, l'indice di precisione tiene conto con segno algebrico diverso degli errori in difetto e degli errori in eccesso. L'indice di precisione è calcolato solo sulle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulla rete MT registrate dall'esercente, confrontando la durata complessiva di interruzione del campione di interruzioni esaminato correttamente calcolata con quella calcolata dall'esercente. Un indice di precisione pari a 0% esprime la massima precisione.

Tenendo conto che le interruzioni non registrate non concorrono al calcolo dell'indice di precisione, mentre concorrono al calcolo dell'indice di accuratezza, è necessario considerare congiuntamente i due indici. L'Autorità ha ritenuto che i dati di continuità del servizio, forniti dagli esercenti ai sensi dell'art. 2, comma 2.3, della delibera n. 202/99, relativi agli anni 1998 e 1999 e suddivisi per ambito territoriale, non siano validi agli effetti indicati dall'art. 2, comma 2.4, della delibera n. 202/99, qualora in esito ai controlli tecnici effettuati sulle modalità di registrazione delle interruzioni non risultino livelli elevati di accuratezza e di precisione e, in particolare, se anche una sola delle seguenti condizioni non è soddisfatta:

1. indice di accuratezza maggiore di 90%;
2. indice di precisione compreso tra -3% e +3%.

Attività di vigilanza

Con la delibera 13 dicembre 2000, n. 225, l'Autorità ha avviato un'istruttoria formale nei confronti della società Enel Distribuzione S.p.A., ai fini dell'adozione di un provvedimento ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, per avere fornito alla medesima Autorità informazioni non veritiere in merito ai valori degli indicatori di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica previsti dall'art. 2, comma 2.3, della delibera n. 202/99 relativi alle regioni Calabria, Campania e Sicilia per gli anni 1998 e 1999.

L'istruttoria formale si è svolta nei primi mesi dell'anno 2001, secondo le modalità previste dall'art. 4 della delibera 30 maggio 1997, n. 61. La società Enel Distribuzione ha presentato una memoria difensiva e ha richiesto un'audizione con l'Autorità, che si è tenuta in Milano il giorno 12 febbraio 2001. A conclusione dell'istruttoria, l'Autorità ha irrogato a Enel Distribuzione una sanzione amministrativa pecuniaria di 90 miliardi di lire (delibera 3 maggio 2001, n. 99), e ha avviato un'ulteriore istruttoria per ridefinire i livelli tendenziali di continuità per gli ambiti territoriali delle tre regioni interessate (delibera 3 maggio 2001, n. 100). Quest'ulteriore istruttoria formale si è resa necessaria in quanto i dati non veritieri erano già stati utilizzati dall'Autorità per l'adozione della delibera 3 agosto 2000, n. 144, che dovrà essere quindi parzialmente revocata. L'Autorità ha presentato uno schema di provvedimento con il quale gli ambiti territoriali delle tre regioni interessate saranno definiti in modo da raggiungere, al 2004, gli stessi risultati di riduzione delle interruzioni previsti inizialmente.

La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas

Alla fine del 2000 l'Autorità ha emanato la delibera 28 dicembre 2000, n. 236, con la quale ha definito la regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas.

La sicurezza del servizio consiste nella salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; la sicurezza del servizio dipende dall'odorizzazione² del gas, dalla riduzione delle fughe di gas, attraverso sia l'ispezione della rete di distribuzione sia la protezione catodica³ delle reti in acciaio, e da un servizio di pronto intervento in grado di intervenire tempestivamente in caso di chiamata.

La continuità del servizio di distribuzione del gas consiste nella mancanza di interruzioni nell'erogazione della fornitura ai clienti. Il gas dovrebbe essere fornito con continuità ai clienti, in quanto le interruzioni del servizio possono esporre i clienti a rischi per la sicurezza all'atto della riattivazione dell'erogazione del gas nonché provocare loro danni e disagi. Tuttavia, per motivi tecnici, non è possibile raggiungere l'assenza assoluta di interruzioni.

Il provvedimento emanato dall'Autorità si è posto, quindi, i seguenti scopi:

- con riferimenti alla sicurezza, da una parte salvaguardare la sicurezza fisica delle persone e delle cose e, dall'altra, tutelare l'ambiente attraverso la riduzione del gas metano immesso in atmosfera;
- con riferimenti alla continuità, tutelare i clienti con il miglioramento della continuità del servizio riducendo il numero e la durata delle interruzioni;
- in generale, ridurre i divari esistenti tra i diversi distributori operanti nel paese, senza far peggiorare le situazioni in cui già oggi si registrano i migliori livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Il provvedimento ha introdotto un sistema di obblighi e di controlli per la regolazione della sicurezza e della continuità del servizio, fissando per il periodo 2002-2003 i livelli nazionali base e di riferimento per ciascuno degli indicatori di sicurezza e di continuità. In Tav. 6.5 e in Tav. 6.6 sono riportati i livelli nazionali base e di riferimento rispettivamente per la sicurezza e per la continuità del servizio.

2 Per odorizzazione del gas si intende l'introduzione nel gas distribuito, di per sé privo di odore, di una sostanza chiamata odorizzante che conferisce al gas il caratteristico odore agliaceo; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas prima che esso raggiunga percentuali pericolose in grado di provocare esplosioni.

3 L'utilizzo della protezione catodica sulle tubazioni in acciaio riduce il fenomeno della corrosione delle tubazioni stesse per correnti vaganti nei terreni e, di conseguenza, il danneggiamento delle tubazioni con possibile innesco di fughe di gas.

TAV. 6.5 LIVELLI BASE E LIVELLI DI RIFERIMENTO RELATIVI A INDICATORI DI SICUREZZA

INDICATORE DI SICUREZZA	LIVELLO BASE	LIVELLO DI RIFERIMENTO
PERCENTUALE ANNUA DI RETE IN ALTA E IN MEDIA PRESSIONE SOTTOPOSTA A ISPEZIONE	30%	90%
PERCENTUALE ANNUA DI RETE IN BASSA PRESSIONE SOTTOPOSTA A ISPEZIONE	20%	70%
NUMERO ANNUO DI DISPERSIONI LOCALIZZATE PER CHILOMETRO DI RETE ISPEZIONATA	0,8	0,1
NUMERO ANNUO DI DISPERSIONI LOCALIZZATE SU SEGNALAZIONE DI TERZI PER CHILOMETRO DI RETE	0,8	0,1
NUMERO ANNUO CONVENZIONALE DI MISURE DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE DEL GAS PER 1000 CLIENTI FINALI	calcolato in base al numero di utenti serviti e alla lunghezza totale della rete	0,5

TAV. 6.6 LIVELLI BASE E LIVELLI DI RIFERIMENTO RELATIVI A INDICATORI DI CONTINUITÀ

INDICATORE DI CONTINUITÀ	LIVELLO BASE %	LIVELLO DI RIFERIMENTO %
NUMERO DI CLIENTI FINALI CON TEMPO DI PREAVVISO NON INFERIORE A 3 GIORNI LAVORATIVI PER INTERRUZIONI CON PREAVVISO	70	95
NUMERO DI CLIENTI FINALI CON DURATA EFFETTIVA DELL'INTERRUZIONE LUNGA CON PREAVVISO NON SUPERIORE ALLE 4 ORE	70	90

Per regolare con sufficiente precisione la sicurezza e la continuità del servizio, l'Autorità ha scelto il singolo impianto di distribuzione⁴ come ambito territoriale per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Per ciascun ambito territoriale e per ciascuno degli indicatori riportati in Tav. 6.5 e in Tav. 6.6 l'Autorità calcolerà a partire dai dati comunicati dai distributori il livello effettivo di indicatore della sicurezza e della continuità (per esempio, il livello effettivo di rete in bassa pressione ispezionata per un dato impianto di distribuzione). A ogni indicatore verrà assegnato un punteggio variabile tra il valore zero, per un livello effettivo minore o uguale al livello nazionale base, e il valore pari a 100 per un livello effettivo maggiore o uguale al livello di riferimento.

La pubblicazione comparativa dei livelli effettivi e dei punteggi di indicatore per ogni impianto di distribuzione e per ogni distributore stimolerà i distributori al miglioramento dei propri livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas introduce l'obbligo per ogni distributore di definire procedure operative per la gestione di emergenze (fuori servizio di cabine di alimentazione della rete, di interi tratti di rete di media o di bassa pressione, ecc.) e di incidenti derivanti dall'uso del gas distribuito. Il distributore è tenuto a comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (Cig) ogni emergenza o incidente che lo abbia coinvolto.

L'applicazione della regolazione della sicurezza e della continuità sarà graduale e precisamente:

- per tutte le imprese di distribuzione a partire dal 2001 decorrono gli obblighi di effettuazione del pronto intervento anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente;
- dal 1° gennaio 2002 ogni impresa distributrice con più di 5.000 utenti (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 utenti allacciati) è tenuta a predisporre e a mantenere costantemente aggiornato un registro nel quale riportare i dati riguardanti la sicurezza e la continuità;

4 L'impianto di distribuzione è una rete di gasdotti locali tra di loro collegati, per mezzo dei quali viene distribuito il gas; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli allacciamenti fino ai punti di consegna o di vendita e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione può essere gestito da uno o più esercenti.

- per ogni impresa distributrice con più di 5.000 utenti (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 utenti allacciati):
 - decorre l'obbligo di dotarsi di planimetria aggiornata entro il 1° luglio 2001, termine prorogato al 1° gennaio 2002 se la cartografia viene predisposta su supporto informatico;
 - decorre il rispetto della regolazione della sicurezza e della continuità a partire dal 1° gennaio 2002.

Entro il 31 dicembre 2003, l'Autorità effettuerà una verifica sulla base dei dati comunicati dai distributori in attuazione della regolazione della sicurezza e della continuità. In base a tale verifica, l'Autorità potrà estendere l'applicazione della regolazione anche ai distributori che in sede di prima attuazione sono stati esonerati, individuare ulteriori indicatori di sicurezza e di continuità del servizio, modificare gli obblighi di servizio o introdurne di nuovi

LA TUTELA DEL RAPPORTO DI UTENZA

Condizioni contrattuali di fornitura del servizio elettrico: effetti della nuova regolazione

Dal 1° luglio 2000 è pienamente in vigore la delibera 28 dicembre 1999, n.200, che fissa condizioni contrattuali minime garantite per tutti i clienti vincolati del mercato elettrico.

La completa entrata in vigore della direttiva ha comportato l'unificazione delle principali clausole contenute nei contratti di somministrazione in forza di quanto previsto dall'art. 1339 del codice civile e ha determinato un clima più certo nei rapporti fra clienti ed esercenti. Alcuni aspetti del rapporto contrattuale sono stati infatti meglio delineati e riequilibrati a favore del cliente, altri sono passati da mere prassi aziendali autodefinitive dagli esercenti a regole il cui mancato rispetto comporta per l'esercente stesso la possibilità di incorrere in un procedimento sanzionatorio.

Va rilevato che il comportamento dell'operatore dominante è stato generalmente poco innovativo, mai avvalendosi della possibilità di offrire al cliente servizi alternativi pur prefigurati nella direttiva. Gli altri operatori hanno dimostrato invece più attenzione al cliente e non si sono sistematicamente adeguati al solo rispetto delle regole minime.

Fra le novità introdotte si ricordano le procedure e i vincoli per regolamentare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura e, in particolare, la necessità di informare il cliente prima di procedere al distacco; l'impossibilità di distaccare nei giorni festivi e prefestivi o di distac-

Le condizioni di fornitura per i clienti vincolati

Periodicità di lettura dei misuratori: *la lettura del contatore deve essere effettuata almeno una volta all'anno dall'esercente. Il cliente deve avere però la possibilità di verificare autonomamente la lettura del proprio contatore e comunicare la lettura con sistemi approntati dall'esercente il servizio. L'esercente che non predisponga di un adeguato sistema di autolettura deve garantire due letture nell'arco di dodici mesi.*

Periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento: *l'esercente deve fatturare bimestralmente i consumi ai clienti domestici e ai clienti non domestici con potenza impegnata non superiore ai 30 kW; deve invece fatturare mensilmente i consumi dei clienti con potenza superiore ai 30 kW e dei clienti alimentati in media tensione. L'esercente può emettere fatture d'acconto utilizzando modalità di calcolo che riducano al minimo lo scostamento tra consumi presunti e reali. Il cliente ha 20 giorni di tempo per pagare la bolletta dal giorno della sua emissione. Deve essere messa a disposizione almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.*

Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta: *nel caso di ritardo nel pagamento della bolletta il cliente deve corrispondere all'esercente un interesse pari al tasso ufficiale di sconto, maggiorato del 3,5 per cento. Tuttavia i clienti domestici che hanno pagato con puntualità le bollette per almeno due anni, pagano, per i primi dieci giorni di ritardo, solo il tasso legale di interesse (attualmente pari al 2,5 per cento).*

Condizioni, modalità e tempi di distacco della fornitura da parte dell'esercente: *l'esercente non può effettuare la sospensione della fornitura in alcune specifiche situazioni: quando l'energia venga utilizzata per il funzionamento di apparati di cura; quando il debito del cliente sia inferiore o uguale al deposito cauzionale versato; nei giorni festivi e prefestivi; quando, nel caso di esercenti multiservizio, il cliente sia moroso per una fornitura diversa dall'energia elettrica; quando, scaduti i termini per il pagamento ma non quelli successivamente indicati dall'esercente per evitare la sospensione della fornitura, il cliente abbia pagato ma l'esercente non sia a conoscenza dell'avvenuto pagamento; quando il contratto preveda fattispecie generiche e non dettagliate; quando si verifichino delle contestazioni a seguito di malfunzionamento del contatore e si proceda a effettuare una ricostruzione dei consumi; quando non sia stato sottoscritto il contratto di somministrazione.*

Ricostruzione consumi: *in caso di malfunzionamento del contatore l'esercente potrà ricostruire i consumi del cliente partendo dal momento esatto del guasto, se individuabile; viceversa la ricostruzione potrà riguardare solo gli ultimi dodici mesi di consumo del cliente, calcolati dal giorno di accertamento della rottura. Il cliente potrà contestare i risultati della ricostruzione.*

Rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti: in caso di conguagli particolarmente elevati, il cliente può ottenere di pagare il corrispettivo con rate successive, purché il debito superi le 50.000 lire. Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere agli esercenti gli interessi pari al tasso ufficiale di sconto.

Deposito cauzionale: l'esercente può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di analoga garanzia. La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto, maggiorata degli interessi calcolati secondo il tasso legale. L'esercente non può richiedere alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi. Il cliente non può subire un distacco per debiti il cui valore sia uguale o inferiore al deposito versato. I clienti domestici che hanno predisposto il pagamento delle bollette attraverso domiciliazione bancaria o postale, o che pagano con carta di credito, sono esentati dal versamento del deposito.

Modalità di reclamo: l'esercente deve informare i clienti sulle modalità e procedure di reclamo, rendendo anche disponibile un formulario prestampato per semplificare l'inoltro dei reclami. Tali procedure e modalità devono tenere conto delle esigenze dei clienti disabili e anziani.

care per un debito inferiore o uguale al valore del deposito cauzionale; l'eliminazione dell'anticipo sulla fornitura e l'introduzione di un obbligo in capo all'esercente, che decida di richiederlo, di remunerare il deposito cauzionale; procedure certe per la ricostruzione dei consumi in caso di accertato malfunzionamento del gruppo di misura; la possibilità per il cliente di ottenere la rateizzazione di fatture di conguaglio particolarmente onerose.

Nel tentativo di diffondere la conoscenza dei nuovi diritti dei consumatori elettrici l'Autorità ha provveduto a mettere a punto una scheda informativa con i contenuti della delibera n. 200/99, che è stata pubblicata sul sito Internet dell'Autorità e diffusa alle associazioni dei consumatori.

Condizioni contrattuali di fornitura del servizio gas

Analogamente a quanto già disposto per il servizio elettrico e illustrato nel paragrafo precedente, l'Autorità ha ritenuto di redigere un documento di consultazione che reca il titolo *Condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas naturale a clienti finali attraverso reti di gasdotti locali*, approvato il 6 dicembre 2000. Il documento contiene la proposta di una direttiva volta a definire condizioni contrattuali minime e inderogabili che tutti gli esercenti il servizio di vendita devono garantire ai clienti del mercato vincolato e che gli stessi esercenti devono proporre ai clienti del mercato libero.

Altre condizioni contrattuali potranno essere regolate dall'Autorità anche nel corso del periodo di regolazione tariffaria.

Il settore del gas naturale sta attraversando un processo di profonda trasformazione, che interessa non solo i soggetti esercenti, ma anche i clienti finali.

Come è noto, il dlgs n. 164/00, liberalizzando il mercato del gas naturale, stabilisce che dal 1° gennaio 2003 sono idonei tutti i clienti finali del servizio gas, mentre i clienti il cui consumo sia superiore a duecentomila metri cubi di gas all'anno sono già riconosciuti idonei dalla data di entrata in vigore dello stesso decreto. Il decreto prevede altresì che, a decorrere dal 1° gennaio 2002, l'attività di vendita venga separata dall'attività di distribuzione e venga svolta da un soggetto esercente diverso. Esso prevede, infine, che a partire dal 1° gennaio 2003 tale attività sia completamente liberalizzata.

Il settore del gas naturale sta, quindi, assumendo un nuovo assetto. Tenendo conto che nel periodo di transizione la maggior parte dei clienti finali appartiene ancora al mercato vincolato, l'Autorità ha ritenuto che fosse necessario imporre ai soggetti esercenti il servizio il rispetto di alcuni vincoli per la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori.

Nel documento per la consultazione l'Autorità, in particolare, propone che vengano garantite ai clienti del mercato vincolato condizioni contrattuali rispondenti a criteri di tutela e tali da costituire obblighi minimi inderogabili dagli esercenti, eventualmente migliorabili a favore dei clienti. Le stesse condizioni contrattuali vengono proposte anche ai clienti del mercato libero affinché questi possano concordare con l'esercente il servizio di vendita le condizioni contrattuali più adeguate alle proprie esigenze.

La proposta di direttiva contenuta nel documento di consultazione si applica, oltre che agli esercenti il servizio di vendita del mercato interno del gas naturale ai sensi del dlgs. n. 164/00, anche agli esercenti il servizio di vendita a mezzo reti di altri gas ai sensi dell'art. 1, comma 1 della legge 14 novembre 1995, n. 481, che fa riferimento ai servizi di pubblica utilità e si applica sia all'attività di vendita svolta separatamente dall'attività di distribuzione sia all'attività di vendita svolta congiuntamente.

Tra le condizioni di erogazione del servizio di vendita, che assumono particolare rilevanza per il cliente del mercato vincolato e che, pertanto, l'Autorità ha ritenuto necessario regolare, vi sono in particolare le seguenti:

- periodicità di lettura dei gruppi di misura;
- periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento;
- penalità in caso di ritardato o mancato pagamento;
- condizioni, modalità e tempi di sospensione della fornitura da parte dell'esercente;
- rateizzazione dei corrispettivi dovuti dai clienti;
- deposito cauzionale;
- modalità di reclamo;
- clausola di recesso del contratto di somministrazione.

Il documento di consultazione prevede che la direttiva proposta non esaurisca i suoi effetti nel momento in cui tutti i clienti saranno idonei, a motivo della probabile permanenza nel mercato liberalizzato di soggetti in posizione dominante che potranno ostacolare la formazione di offerte concorrenti tra cui il consumatore possa scegliere, nonché della difficoltà, per i consumatori di minori dimensione, di attrezzarsi istantaneamente per confrontare offerte diverse e operare una scelta razionale. L'Autorità ritiene pertanto che l'estensione dell'idoneità alla totalità dei consumatori non debba comportare il venir meno di misure di tutela, dirette in particolare verso le categorie meno protette, affinché esse possano cogliere tutti i benefici della concorrenza.

Per far sì che la liberalizzazione costituisca una opportunità anche per i clienti meno informati e contrattualmente meno tutelati (le famiglie e le piccole realtà produttive), l'Autorità intende verificare l'impatto che la completa liberalizzazione del mercato della vendita avrà sui clienti e si riserva, nell'os-

servanza dei fini a essa assegnati dalla legge n. 481/95 e delle competenze attribuite dal dlgs n. 164/00, di adottare disposizioni che favoriscano lo sviluppo della concorrenza nel rispetto dei diritti degli utenti.

Codici di condotta commerciale

La delibera 29 dicembre 1999, n. 204, ha radicalmente modificato il sistema tariffario per il servizio di fornitura dell'energia elettrica ai clienti del mercato vincolato, introducendo margini di flessibilità nel rapporto tra le imprese esercenti e i propri clienti. In particolare, il sistema di prezzi fissati amministrativamente è stato sostituito con un nuovo sistema nel quale sono gli esercenti stessi a sottoporre all'Autorità per l'approvazione le opzioni tariffarie che intendono offrire alla propria clientela, nel rispetto delle regole stabilite dall'Autorità medesima. Anche per i clienti domestici il nuovo sistema tariffario consente agli esercenti l'offerta di opzioni tariffarie ulteriori rispetto alle tariffe definite dall'Autorità.

Al fine di tutelare i clienti nel rapporto con l'esercente, oltre ai meccanismi di regolazione tariffaria previsti dalla normativa vigente, l'Autorità ha ritenuto necessario imporre alle imprese la predisposizione di un Codice di condotta commerciale, di uno strumento cioè orientato ad agevolare e ottimizzare la scelta del cliente fra opzioni tariffarie alternative proposte dallo stesso esercente.

Il Codice di condotta commerciale deve infatti contenere norme di comportamento finalizzate a garantire al cliente del mercato vincolato la necessaria trasparenza e correttezza nell'offerta di opzioni tariffarie base e speciali. A tale scopo l'esercente, attraverso il Codice di condotta commerciale, si assume impegni concreti nei confronti della propria clientela. I doveri di informazione, di cui l'esercente deve farsi carico, riguardano tutte le fasi del rapporto commerciale con la clientela relative all'offerta delle opzioni tariffarie: dall'eventuale lancio di campagne promozionali delle nuove opzioni alla trattativa con il cliente; dal momento in cui vengono rese disponibili le informazioni fondamentali riguardanti una specifica tipologia di utenza alla proposta individualizzata rivolta a ciascun cliente; dalla stipulazione del contratto alla sua scadenza.

Nel corso del 2000, 128 esercenti il servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica hanno sottoposto all'Autorità per l'approvazione i propri Codici di condotta commerciale. Tuttavia, al fine di evitare che si creassero disparità di trattamento tra i clienti del mercato vincolato serviti da questi esercenti e tutti gli altri, l'Autorità ha ritenuto opportuno definire e introdurre

re un Codice di condotta commerciale, con validità dal 1° gennaio 2001, nei confronti dei soggetti esercenti che non avevano adempiuto all'obbligo di presentazione del Codice entro il 31 dicembre 2000. Gli obblighi imposti agli esercenti elettrici dal Codice definito dall'Autorità sono elencati di seguito.

Analogamente a quanto già attuato nell'ambito elettrico, l'Autorità è intervenuta nel settore gas approvando il 28 dicembre 2001 la delibera n. 237, che introduce un nuovo ordinamento tariffario anch'esso articolato su tariffe e opzioni tariffarie base e speciali. L'Autorità ha ritenuto che il Codice di condotta commerciale fosse lo strumento idoneo a garantire, anche in tal caso, un'informazione trasparente e corretta nell'offerta delle opzioni tariffarie ai clienti del mercato vincolato.

A differenza di quanto disposto per il mercato elettrico, l'Autorità ha subito provveduto a delineare un Codice di condotta commerciale che tutti gli esercenti sono tenuti a rispettare nel momento in cui offrono alla propria clientela le diverse opzioni tariffarie. Tale scelta è stata determinata dalla particolare configurazione del settore del gas, caratterizzato dalla presenza di oltre settecentocinquanta distributori, alcuni dei quali anche di piccolissime dimensioni, a fronte della necessità di garantire ai clienti condizioni omogenee di informazione e trasparenza.

Il codice di condotta commerciale, entrato in vigore con la delibera n. 237/00, presenta gli stessi contenuti di quello definito dall'Autorità per gli esercenti elettrici che non l'avevano spontaneamente presentato entro il 31 dicembre 2000: l'obiettivo perseguito è infatti sotto questo profilo lo stesso in entrambi i settori.