

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.7 INDICI MENSILI DEI PREZZI DEL GAS PER USI DOMESTICI

Anni 1999-2000; numeri indice 1995=100 e variazioni percentuali sul periodo corrispondente

| MESI | 2000 | | | | 2001 | | | |
|-------------|--------------------|-----------|--------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------------------|-----------|
| | PREZZO NOMINALE | VAR. % | PREZZO REALE ^(A) | VAR. % | PREZZO NOMINALE | VAR. % | PREZZO REALE ^(A) | VAR. % |
| GENNAIO | 112,0 | 6,1 | 100,7 | 3,8 | 129,2 | 15,4 | 112,7 | 11,9 |
| FEBBRAIO | 112,2 | 5,9 | 100,5 | 3,5 | 129,8 | 15,7 | 112,9 | 12,3 |
| MARZO | 115,3 | 8,8 | 103,0 | 6,1 | 130,1 | 12,8 | 112,9 | 9,6 |
| APRILE | 115,0 | 8,6 | 102,7 | 6,2 | 130,2 | 13,2 | 112,6 | 9,7 |
| MAGGIO | 117,9 | 11,2 | 104,9 | 8,7 | 127,5 | 8,1 | 110,0 | 4,9 |
| GIUGNO | 118,0 | 11,4 | 104,6 | 8,5 | 127,3 | 7,9 | 109,6 | 4,7 |
| LUGLIO | 120,1 | 13,3 | 106,4 | 10,5 | 125,1 | 4,2 | 107,7 | 1,2 |
| AGOSTO | 120,1 | 13,1 | 106,3 | 10,3 | 124,9 | 4,0 | 107,5 | 1,1 |
| SETTEMBRE | 122,9 | 13,1 | 108,5 | 10,1 | 124,8 | 1,5 | 107,3 | -1,1 |
| OTTOBRE | 121,8 | 11,7 | 107,2 | 8,9 | 124,8 | 2,5 | 107,1 | -0,1 |
| NOVEMBRE | 125,1 | 12,4 | 109,7 | 9,3 | 127,7 | 2,1 | 109,4 | -0,3 |
| DICEMBRE | 125,2 | 12,4 | 109,7 | 9,3 | 128,0 | 2,2 | 109,6 | -0,1 |
| MEDIA ANNUA | 118,8 | 10,7 | 105,4 | 7,9 | 127,5 | 7,3 | 109,9 | 4,4 |

(A) Rapporto tra l'indice elementare del gas e l'indice generale moltiplicato per 100.

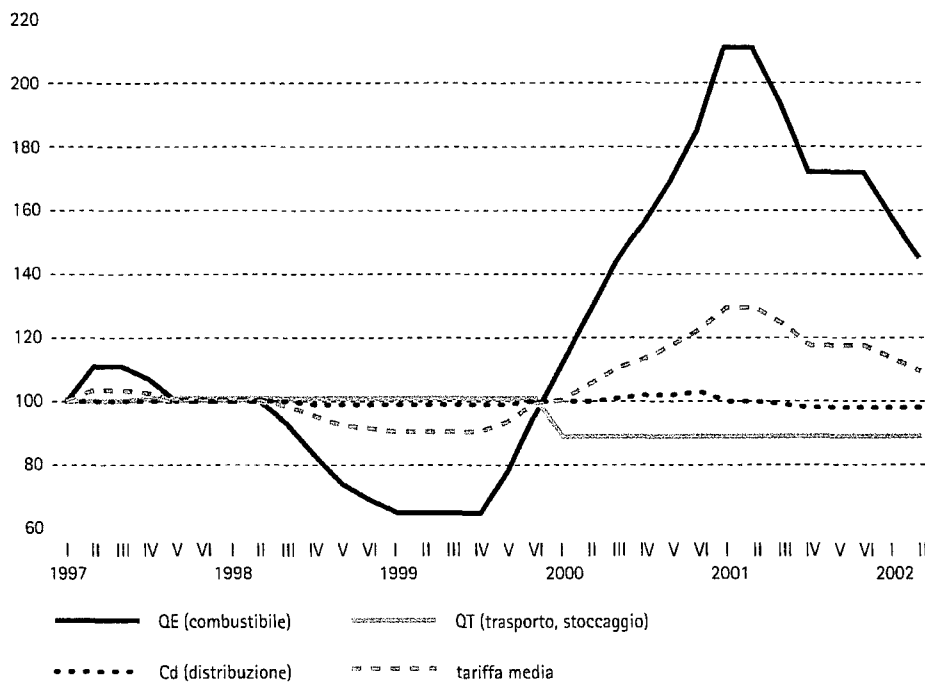
Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

L'analisi per componenti della tariffa del gas media nazionale al netto delle imposte (Fig. 4.5) mostra come la discesa realizzata nel corso dell'ultimo anno sia da attribuire quasi integralmente al marcato spostamento verso il basso della componente a copertura del costo dei combustibili.

Nel 2001 l'incidenza di quest'ultima componente sul totale della tariffa al netto delle imposte si è ridotta di quasi dieci punti percentuali, passando dal 48 per cento del primo bimestre al 39 per cento del sesto bimestre. Nello stesso periodo, anche il peso della componente a copertura del costo di distribuzione si è ridotto di quasi mezzo punto percentuale, per effetto dei provvedimenti dell'Autorità.

FIG. 4.5 COMPONENTI DELLA TARIFFA MEDIA NAZIONALE DEL GAS
AL NETTO DELLE IMPOSTE

Numeri indice I bimestre 1997 = 100



Fonte: Stime Autorità.

Tariffe di distribuzione nei capoluoghi di regione

Alla fine del 2000, con la delibera n. 237/00, l'Autorità ha definito la riforma delle tariffe di distribuzione e fornitura ai clienti del mercato vincolato, che è entrata in vigore l'1 luglio 2001.

Prima di tale termine le tariffe per usi civili del gas naturale distribuito a mezzo di rete urbana erano differenziate per tipologia di consumo, dimensione dell'utente e ambito territoriale. Più precisamente, nel sistema tariffario in vigore sino all'1 luglio 2001, erano definite a livello nazionale le tariffe T1 (fissate su 4 livelli diversi in funzione dei consumi specifici delle località servite⁸) e T4 (fissate mediante valori uguali sul territorio nazionale). Le tariffe T2 e T3 erano invece liberamente determinate dalle aziende di distribuzione, pur nel rispetto di alcuni vincoli di corrispondenza tra costi e ricavi.

8 Si ricorda che la tariffa T1 era riferita all'uso per cottura cibi e produzione di acqua calda, la T2 all'uso del gas per riscaldamento individuale, mentre la T3 era applicabile all'uso del gas per riscaldamento centralizzato o per usi artigianali e commerciali. Infine la tariffa T4 era destinata agli utenti industriali con consumo annuo non superiore a 200.000 mc.

La delibera n. 237/00 ha stabilito che dall'1 luglio 2001 le tariffe T1, T2, T3 e T4, differenziate secondo l'uso, siano sostituite da tariffe articolate per livelli di consumo. L'applicazione del nuovo schema tariffario non è però compiuta, in quanto alcune società di distribuzione, essendo ricorse in giudizio e ancora in attesa della conclusione dei procedimenti, mantengono invariato il sistema tariffario secondo le precedenti strutture. Tra esse è inclusa l'Italgas, che distribuisce il gas in molti capoluoghi di regione.

L'abolizione delle categorie secondo usi non ha avuto peraltro un corrispettivo sul versante dell'imposizione fiscale: nella situazione attuale, infatti, queste sono ancora vigenti per l'applicazione delle accise (imposta di consumo e addizionale regionale) e dell'IVA. Nel corso del 2001, infatti, le imposte sul gas hanno mantenuto la struttura precedente, con i valori illustrati nella tavola 4.8. In data 25 marzo 2002 il Ministero dell'economia e delle finanze, in base a quanto disposto dalla legge finanziaria per l'anno 2002 (art. 14 della legge 28 dicembre 2001, n. 488), ha emanato un provvedimento per effetto del quale l'accisa applicata sul gas metano per combustione per usi civili per i consumi nei territori del Nord e del Centro Italia (a esclusione quindi delle aree del Mezzogiorno indicate nel decreto del Presidente della Repubblica 6 marzo 1978, n. 218) è stata ridotta secondo le aliquote riportate nella tavola 4.8. La riduzione ha effetto retroattivo al primo gennaio 2001 ed è valida sino al dicembre 2002.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

FAV. 4.8 IMPOSTE SUL GAS

Lire/mc (se non diversamente specificato) e aliquote percentuali in vigore nel 2001 e 2002

| TARIFFA | T1 | T2 | T3 | T4 | |
|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------|----------|
| USO | COTTURA E ACQUA CALDA | RISCALDAMENTO INDIVIDUALE | RISC. CENTR. USI ARTIG. E COMM. | USI INDUSTRIALI | |
| CONSUMO | | <250 mc/a | >250 mc/a | | |
| IMPOSTA DI CONSUMO | | | | | |
| Dall'1 gennaio al 31 ottobre 2001 | | | | | |
| NORMALE | 56,99 | 124,62 | 307,51 | 307,51 | 24,2 |
| LOCALITÀ EX CASSA DEL MEZZOGIORNO | 46,78 | 46,78 | 212,46 | 212,46 | 24,2 |
| Dall'1 novembre 2001 al 31 dicembre 2001 | | | | | |
| NORMALE | 86,84 | 152,68 | 335,57 | 335,57 | 24,2 |
| LOCALITÀ EX CASSA DEL MEZZOGIORNO | 74,84 | 74,84 | 240,52 | 240,52 | 24,2 |
| Dall'1 gennaio 2002 al 31 dicembre 2002 | | | | | |
| NORMALE | | | | | |
| valori in euro/mc | 0,04 | 0,04 | 0,17 | 0,17 | 0,012498 |
| corrispondenti a lire/mc | 77,45 | 77,45 | 329,57 | 329,57 | 24,2 |
| LOCALITÀ EX CASSA DEL MEZZOGIORNO | | | | | |
| valori in euro/mc | 0,038652 | 0,038652 | 0,124218 | 0,124218 | 0,012498 |
| corrispondenti a lire/mc | 74,84 | 74,84 | 240,52 | 240,52 | 24,2 |

CONTINUA
↓

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.8 IMPOSTE SUL GAS

(SEGUE) Lire/mc (se non diversamente specificato) e aliquote percentuali in vigore nel 2001 e 2002

| TARIFFA | T1 | T2 | | T3 | T4 |
|--|-----------------------------|------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------------|
| USO | COTTURA E ACQUA CALDA | RISCALDAMENTO INDIVIDUALE | | RISC. CENTR. USI ARTIG. E COMM. | USI INDUSTRIALI |
| CONSUMO | | <250 mc/a | >250 mc/a | | |
| ADDIZIONALE REGIONALE^(A) | | | | | |
| PIEMONTE | 36,22 | 50 | 50 | 50 | 12,1 |
| LOMBARDIA ^(B) | 10 | 30 | 35 | 35 | 10 |
| VENETO | 10 | 38,5 | 50 | 50 | 12,1 |
| LIGURIA ^(C) | 36,22 | 50 | 50 | 50 | 12,1 |
| EMILIA ROMAGNA | 36,22 | 60 | 60 | 60 | 12,1 |
| TOSCANA | 36,22 | 50 | 50 | 50 | 12,1 |
| UMBRIA | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| MARCHE | 30 | 30 | 30 | 30 | 12,1 |
| LAZIO | 36,22 ^(D) | 60 ^(D) | 60 | 60 | 12,1 |
| ABRUZZO | 30,475 | 30,475 | 50 | 50 | 12,1 |
| MOLISE | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| CAMPANIA | 30,475 | 30,475 | 50 | 50 | 12,1 |
| PUGLIA | 30,475 | 30,475 | 50 | 50 | 12,1 |
| BASILICATA | 30,475 | 30,475 | 50 | 50 | 12,1 |
| CALABRIA | 30,475 | 30,475 | 50 | 50 | 12,1 |
| ALIQUOTA IVA (%) | 10 | 20 | 20 | 20 | 20 |

(A) Le regioni a statuto speciale hanno posto l'addizionale regionale pari a zero.

(B) Aliquota ridotta a 10 lire/mc per i comuni appartenenti alla fascia climatica "F".

(C) Aliquota ridotta a 30 lire/mc per i comuni appartenenti alla fascia climatica "E" e a 20 lire/mc per quelli nella fascia "F".

(D) Aliquota ridotta a 30,475 lire/mc nelle località che ricadono nell'ex area della Cassa del Mezzogiorno. Si tratta delle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna; delle province di Frosinone e Latina; di alcuni comuni della provincia di Roma compresi nel comprensorio di bonifica di Latina; di comuni della provincia di Rieti compresi nell'ex circondario di Cittaducale; di alcuni comuni della provincia di Ascoli Piceno inclusi nel territorio di bonifica del Tronto; delle isole d'Elba, del Giglio e Capraia.

Per effetto dei mutamenti, peraltro incompleti, intervenuti nella struttura tariffaria, la tavola di sintesi delle tariffe in vigore nei capoluoghi di regione, che nelle edizioni precedenti della *Relazione Annuale* illustrava la distribuzione geografica dei livelli tariffari in Italia, è stata modificata.

È possibile descrivere sinteticamente la variabilità geografica delle tariffe del gas in Italia utilizzando il metodo del consumatore tipo (Tav. 4.9), costruendo cioè la spesa annua di una famiglia rappresentativa che consuma 1.900 mc all'anno, cioè 158,3 mc al mese, e che utilizza il gas per riscaldamento individuale (ex tariffa T2).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.9 SPESA DEL CONSUMATORE TIPO CHE UTILIZZA IL GAS PER RISCALDAMENTO INDIVIDUALE

| CAPOLUOGHI DI REGIONE | COEFF. P (MJ/mc) | COEFF. M | CONSUMO ANNUO(A) | | SPESA TOTALE NETTO IMPOSTE | | SPESA TOTALE LORDO IMPOSTE | | INCIDENZA FISCALE % |
|---|---------------------|----------|---------------------|--------|-------------------------------|-------|-------------------------------|---------|---------------------------|
| | | | mc | MJ | lire | euro | lire | euro | |
| Città in cui è stata applicata la delibera n. 237/00 dall'1 luglio | | | | | | | | | |
| L'AQUILA | 38,42 | 0,96 | 1.900 | 70.078 | 1.149.690 | 593,8 | 1.933.138 | 998,4 | 40,5 |
| TRENTO | 37,75 | 1,03 | 1.900 | 73.877 | 1.232.966 | 636,8 | 2.136.477 | 1.103,4 | 42,3 |
| BARI | 39,29 | 1,03 | 1.900 | 76.891 | 1.390.407 | 718,1 | 2.221.999 | 1.147,6 | 37,4 |
| PERUGIA | 38,52 | 0,98 | 1.900 | 71.724 | 1.289.870 | 666,2 | 2.227.563 | 1.150,4 | 42,1 |
| BOLOGNA | 38,23 | 1,03 | 1.900 | 74.816 | 1.225.748 | 633,0 | 2.264.616 | 1.169,6 | 45,9 |
| ANCONA | 37,66 | 1,03 | 1.900 | 73.701 | 1.302.256 | 672,6 | 2.288.025 | 1.181,7 | 43,1 |
| TRIESTE | 37,78 | 1,04 | 1.900 | 74.653 | 1.393.713 | 719,8 | 2.329.374 | 1.203,0 | 40,2 |
| PALERMO | 39,79 | 1,02 | 1.900 | 77.113 | 1.796.611 | 927,9 | 2.601.301 | 1.343,5 | 30,9 |
| Città in cui non è stata applicata la delibera n. 237/00 | | | | | | | | | |
| CAMPOBASSO | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.269.698 | 655,7 | 1.991.806 | 1.028,7 | 36,3 |
| POTENZA | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.240.153 | 640,5 | 2.041.694 | 1.054,4 | 39,3 |
| FIRENZE | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.277.203 | 659,6 | 2.303.563 | 1.189,7 | 44,6 |
| VENEZIA | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.302.283 | 672,6 | 2.330.209 | 1.203,5 | 44,1 |
| AOSTA | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.385.693 | 715,7 | 2.319.751 | 1.198,1 | 40,3 |
| TORINO | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.299.718 | 671,2 | 2.330.581 | 1.203,6 | 44,2 |
| MILANO | 38,95 | - | 1.900 | 74.005 | 1.442.066 | 744,8 | 2.465.698 | 1.273,4 | 41,5 |
| ROMA | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.511.663 | 780,7 | 2.607.715 | 1.346,8 | 42,0 |
| NAPOLI | 38,52 | - | 1.900 | 73.188 | 1.778.518 | 918,5 | 2.687.732 | 1.388,1 | 33,8 |

(A) Poiché in base alla delibera n. 237/00, le tariffe sono definite in euro per MJ (e non più in euro per metro cubo), il calcolo della spesa per il consumo tipo indicato in metri cubi ha tenuto conto delle caratteristiche specifiche della fornitura nelle varie città, in termini del diverso potere calorifico del gas distribuito (coefficiente P) e del coefficiente altimetrico climatico (coefficiente M). Nelle città in cui ha trovato applicazione la delibera n. 237/00, in sostanza, il consumo annuo in MJ si ottiene moltiplicando i metri cubi per i due coefficienti P e M.

Nella tavola si sono mantenute distinte le città dove è stata applicata la nuova struttura tariffaria a partire dall'1 luglio, da quelle in cui le modifiche stabilite dalla delibera n. 237/00 non sono state introdotte.

Tra le città in cui è stata applicata la nuova struttura tariffaria vi è una prevalenza dei capoluoghi del Centro e del Mezzogiorno d'Italia. Tra le città in cui non è stata applicata la delibera n. 237/00 vi è una prevalenza di capoluoghi di grande dimensione: Roma, Milano, Napoli e Torino si trovano infatti in questo gruppo.

Il confronto della spesa annua mostra ampie differenze territoriali, considerando la spesa al netto delle imposte e soprattutto quella al lordo delle imposte, la cui incidenza è in media del 40 per cento sulla spesa complessiva, a sua volta molto differenziata nei diversi capoluoghi. Il peso della componente fiscale varia in un intervallo tra il 31 per cento di Palermo e il 46 per cento circa di Bologna; nel 2000 era mediamente pari al 33 per cento circa (Tav. 4.9).

Nel 2001 la spesa per il consumo di 1.900 mc con uso di riscaldamento individuale è stata in media pari a 708 euro al netto delle imposte e a 1.187 euro al lordo delle imposte.

Il prezzo del metro cubo, che si desume dal calcolo della spesa per il consumatore tipo (Tav. 4.10), in media si è attestato a 0,37 euro senza le imposte, ovvero a 0,62 euro considerando le imposte.

Considerando i valori al netto delle imposte, il prezzo minimo si è registrato all'Aquila (0,31 euro/mc), mentre il prezzo massimo si è verificato a Palermo (0,49 euro/mc). In 6 dei 17 capoluoghi considerati, il prezzo è inferiore a 0,35 euro/mc, in 8 è inferiore a 0,40 euro/mc.

Considerando i valori al lordo delle imposte, la città con il prezzo minore è ancora l'Aquila (0,53 euro/mc), mentre quella con il prezzo più alto risulta essere Napoli (0,73 euro/mc).

L'aggiunta delle imposte alla tariffa è in grado di mutare notevolmente la posizione relativa delle città, misurata secondo il costo del servizio del gas; in particolare, in 7 dei 17 capoluoghi considerati – e precisamente a Potenza, Campobasso, Perugia, Ancona, Aosta, Bari e Trieste – la posizione relativa si sposta verso l'alto (il costo del servizio diviene cioè relativamente più conveniente). Si tratta infatti di città o localizzate nelle zone dell'ex cassa del Mezzogiorno, in cui si applica un'imposta di consumo ad aliquota ridotta (cfr. Tav. 4.8) o di capoluoghi di regioni a statuto speciale, nelle quali com'è noto, l'addizionale regionale è nulla.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 4.10 PREZZO DEL GAS PER RISCALDAMENTO INDIVIDUALE

Prezzi derivanti dal calcolo della spesa media indicata nella tavola 4.9.

| CAPOLUOGHI DI REGIONE | PREZZO AL NETTO DELLE IMPOSTE | | | PREZZO AL LORDO DELLE IMPOSTE | | |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------|--------|----------------------------------|---------------------|--------|
| | lire/mc | cent. di euro/mc | ordine | lire/mc | cent. di euro/mc | ordine |
| L'AQUILA | 605 | 31,3 | 1 | 1.017 | 52,5 | 1 |
| BOLOGNA | 645 | 33,3 | 2 | 1.192 | 61,6 | 7 |
| TRENTO | 649 | 33,5 | 3 | 1.124 | 58,1 | 4 |
| POTENZA | 653 | 33,7 | 4 | 1.075 | 55,5 | 3 |
| CAMPOBASSO | 668 | 34,5 | 5 | 1.048 | 54,1 | 2 |
| FIRENZE | 672 | 34,7 | 6 | 1.212 | 62,6 | 9 |
| PERUGIA | 679 | 35,1 | 7 | 1.172 | 60,5 | 6 |
| TORINO | 684 | 35,3 | 8 | 1.227 | 63,3 | 11 |
| MILANO | 684 | 35,3 | 8 | 1.227 | 63,3 | 11 |
| ANCONA | 685 | 35,4 | 10 | 1.204 | 62,2 | 8 |
| VENEZIA | 685 | 35,4 | 10 | 1.226 | 63,3 | 11 |
| AOSTA | 729 | 37,7 | 12 | 1.221 | 63,1 | 10 |
| BARI | 732 | 37,8 | 13 | 1.169 | 60,4 | 5 |
| TRIESTE | 734 | 37,9 | 14 | 1.226 | 63,3 | 11 |
| ROMA | 796 | 41,1 | 15 | 1.372 | 70,9 | 16 |
| NAPOLI | 936 | 48,3 | 16 | 1.415 | 73,1 | 17 |
| PALERMO | 946 | 48,8 | 17 | 1.369 | 70,7 | 15 |

5. OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO, QUALITÀ E TUTELA DEI CONSUMATORI

Nell'ambito della regolazione non tariffaria viene sempre più affermandosi il diritto dei consumatori utenti sia a ottenere un servizio con caratteristiche di qualità prefissate e inderogabili, sia a usufruire di una tutela che si sostanzia in condizioni contrattuali eque e modalità accessibili di risoluzione delle controversie.

Nel corso dell'anno 2001 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha progressivamente affiancato all'attività di regolazione, volta a costituire e ampliare le condizioni per la piena affermazione di tali diritti, l'attività di controllo sullo stato di attuazione delle regole fissate nel periodo precedente con l'obiettivo di richiamare gli esercenti al rispetto degli obblighi posti loro in capo e di individuare eventuali carenze della normativa, al fine di emendarla e renderla più efficace.

Si è in questo modo ampliato il campo delle garanzie e consolidato un percorso che, avendo a riferimento la necessità di promuovere la concorrenza e accelerare il processo di liberalizzazione, afferma anche la necessità di mettere il consumatore utente nelle condizioni di avvalersi delle opportunità che il mercato potrà offrirgli, nella certezza che alcune garanzie minime gli sono già assicurate.

IL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Gli effetti della nuova regolazione della qualità del servizio elettrico, definita dall'Autorità nell'ultima parte del 1999 ed entrata in vigore nel corso dell'anno 2000, iniziano a essere visibili dall'analisi delle informazioni di sintesi riguardanti la qualità del servizio elettrico nel 2000 e 2001 (si veda il paragrafo Indicatori di qualità del servizio elettrico).

Nel corso dell'anno 2001, l'attuazione della nuova regolazione sulla continuità del servizio ha richiesto un notevole sforzo per lo svolgimento:

- delle istruttorie formali avviate nei confronti di Enel Distribuzione S.p.A. per aver fornito all'Autorità dati non veritieri, e la conseguente rideterminazione dei livelli tendenziali di continuità del servizio nelle regioni Campania, Calabria e Sicilia;
- del procedimento di determinazione degli incentivi e delle penalità relative all'andamento della continuità del servizio nell'anno 2000, che ha comportato l'effettuazione di controlli tecnici sui dati forniti dagli esercenti il servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

Nel corso dell'anno 2001, l'attività svolta sulla qualità del servizio elettrico include la presentazione dei risultati di un confronto internazionale, condotto dall'Autorità nell'ambito del CEER (*Council of European Energy Regulators*). Si tratta di uno studio di comparazione, tra sei paesi europei, sui livelli effettivi di qualità e sulle strategie di regolazione della qualità del servizio elettrico. Il lavoro ha evidenziato una sostanziale omogeneità dell'approccio regolatorio per quanto riguarda la qualità commerciale, ma una realtà più articolata per quanto riguarda invece livelli effettivi, standard e meccanismi di regolazione della continuità del servizio.

Indicatori di qualità del servizio elettrico

Per quanto riguarda la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, sono entrate in vigore dall'1 gennaio 2000 due delibere, concernenti rispettivamente le modalità di registrazione delle interruzioni (delibera 1 settembre 1999, n. 128) e la regolazione economica delle interruzioni senza preavviso lunghe (delibera 28 dicembre 1999, n. 202). Lo stato della continuità del servizio negli anni 2000 e 2001, è esaminato, nella presente *Relazione Annuale*, nel paragrafo Attività di regolazione e controllo della qualità del servizio di fornitura di energia elettrica.

Per quanto riguarda invece la qualità commerciale, cioè la tempestività nell'esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti e la regolarità nelle attività di vendita (per esempio, la lettura e la fatturazione dei consumi), sono entrati in vigore dall'1 luglio 2000, come definito dalla delibera del 28 dicembre 1999, n. 201, cinque standard specifici e i relativi indennizzi. In caso di mancato rispetto degli standard questi ultimi sono a carico di tutti gli esercenti che alla data 31 dicembre 1999 servivano più di 5.000 utenti alimentati in bassa tensione.

Gli standard e gli indennizzi delineati nella delibera n. 201/99 sostituiscono i precedenti standard definiti dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, che risultavano localmente differenziati e soggetti a indennizzi unicamente su richiesta degli utenti. Gli standard di qualità risultavano poco efficaci nella tutela dei consumatori, dal momento che erano determinati dalle società stesse in maniera prudenziale, e i clienti non si avvalevano delle procedure di indennizzo su richiesta in caso di mancato rispetto degli standard delle Carte dei servizi.

Entrambi questi aspetti sono stati presi in considerazione nella definizione della nuova disciplina della qualità commerciale:

- i nuovi standard specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità sono sensibilmente più impegnativi, per gli esercenti, dei precedenti standard delle Carte dei servizi (Tav. 5.1);
- gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici definiti dall'Autorità sono accreditati automaticamente dall'esercente sulla bolletta degli utenti interessati; per evitare ritardi nell'erogazione degli indennizzi è stato previsto un sistema di maggiorazioni in base al quale l'esercente che non paga l'indennizzo nei termini previsti è tenuto a corrispondere un altro di maggiore entità, fino al quintuplo dell'ammontare previsto inizialmente (Tav. 5.2).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.1 **CONFRONTO TRA GLI STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI DI ENERGIA ELETTRICA NELLE CARTE DEI SERVIZI E GLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEFINITI DALL'AUTORITÀ PER GLI UTENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE**

| STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ per utenti alimentati in bassa tensione | STANDARD DEFINITI DALLE PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI NELLE PROPRIE CARTE DEI SERVIZI (Giorni di calendario) ^(A) | | | | | | LIVELLI SPECIFICI DEFINITI DALLA AUTORITÀ (Giorni lavorativi) ^(B) |
|--|--|--------------|---------------|---------------|-------------------|----------------|---|
| | ENEL | 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.

TAV. 5.2 **INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'AUTORITÀ, PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE**

Lire

| INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'AUTORITÀ, PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE | CLIENTI DOMESTICI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE | CLIENTI NON DOMESTICI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE | CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE |
|---|--|--|--------------------------------------|
| AMMONTARE DOVUTO ENTRO LA PRIMA FATTURAZIONE UTILE O COMUNQUE ENTRO 90 GIORNI | 50.000 | 100.000 | 200.000 |
| AMMONTARE DOVUTO DOPO 90 GIORNI E FINO A 180 GIORNI | 100.000 | 200.000 | 400.000 |
| AMMONTARE DOVUTO OLTRE 180 GIORNI | 250.000 | 500.000 | 1.000.000 |

I dati forniti dagli esercenti sull'attuazione della nuova disciplina di qualità commerciale, nel corso del secondo semestre dell'anno 2000, permettono di rilevare che:

- l'introduzione di standard specifici definiti dall'Autorità, più impegnativi di quelli delle Carte dei servizi fissati dagli stessi esercenti, non ha comportato un aumento della percentuale di fuori standard. Questo significa che è rimasto sostanzialmente invariato il rapporto tra il numero di prestazioni eseguite oltre i tempi massimi e il numero di prestazioni totali al netto di quelle il cui ritardo dipende da cause non imputabili all'esercente. Ciò conferma che gli standard precedenti erano stabiliti in misura prudenziale (Tavv. 5.3 e 5.4, rispettivamente per il gruppo Enel S.p.A. e per il gruppo delle imprese distributrici locali con più di 5.000 utenti); un esercente, Aem Torino S.p.A., ha introdotto alcuni standard specifici migliorativi per i clienti alimentati in bassa tensione; la società ha stabilito, in particolare, un tempo massimo di preventivazione di lavori semplici pari a 6 giorni lavorativi e un tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di 5 giorni lavorativi, mentre l'Autorità fissa uno standard di 15 giorni per entrambe le prestazioni;

TAV. 5.3 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI PER CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE: GRUPPO ENEL (ENEL + DEVAL), II SEMESTRE 2000

| PRESTAZIONE (A) | N. ANNUO DI RICHIESTE | STANDARD AUTORITÀ | UNITÀ DI MISURA | % FUORI STANDARD | TEMPO EFFETTIVO |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SEMPLICI | 141.072 | 15 | giorni lavorativi | 0,35 | 7,84 |
| ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI | 137.917 | 15 | giorni lavorativi | 0,16 | 4,47 |
| ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 684.877 | 5 | giorni lavorativi | 0,04 | 1,06 |
| DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 395.507 | 5 | giorni lavorativi | 0,03 | 1,59 |
| RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ | 228.522 | 1 | giorni feriali | 1,88 | 0,50 |

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 29.709.670 clienti finali alimentati in bassa tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 5.4 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI PER CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE:
AZIENDE ELETTRICHE LOCALI CON PIÙ DI 5.000 CLIENTI FINALI,
II SEMESTRE 2000

| PRESTAZIONE ^(A) | N. ANNUO DI RICHIESTE | STANDARD AUTORITÀ | UNITÀ DI MISURA | % FUORI STANDARD | TEMPO EFFETTIVO |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SEMPLICI | 10.379 | 15 | giorni lavorativi | 4,67 | 7,60 |
| ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI | 9.331 | 15 | giorni lavorativi | 0,51 | 5,61 |
| ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 68.044 | 5 | giorni lavorativi | 0,53 | 1,86 |
| DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 36.997 | 5 | giorni lavorativi | 5,80 | 2,93 |
| RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ | 7.253 | 1 | giorni feriali | 1,10 | 0,77 |

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 2.597.891 clienti finali alimentati in bassa tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

- l'avvio della nuova regolazione della qualità commerciale ha permesso di introdurre garanzie anche per gli utenti alimentati in media tensione, che in precedenza non erano coperti da alcuna garanzia delle Carte dei servizi. Per questa categoria di utenza, Enel Distribuzione e Valdis (oggi Deval, impresa che esercita la distribuzione di energia elettrica in Val d'Aosta, risultante dallo scorporo di un ramo d'azienda di Enel Distribuzione) hanno introdotto alcuni standard specifici migliorativi relativi al tempo massimo di attivazione e disattivazione della fornitura, posti entrambi pari a 5 giorni lavorativi in luogo dei 10 e 7 fissati dall'Autorità (Tavv. 5.5 e 5.6);

TAV. 5.5 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI PER CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE:
GRUPPO ENEL (ENEL + DEVAL), II SEMESTRE 2000

| PRESTAZIONE ^(A) | N. ANNUO DI RICHIESTE | STANDARD AUTORITÀ | UNITÀ DI MISURA | % FUORI STANDARD | TEMPO EFFETTIVO |
|--------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 5.768 | 10 | giorni lavorativi | 0,12 | 1,21 |
| DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 1.698 | 7 | giorni lavorativi | 0,06 | 1,04 |
| RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ | 656 | 1 | giorni feriali | 0,45 | 0,34 |

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 91.991 clienti finali alimentati in media tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 5.6 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI PER CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE:
AZIENDE ELETTRICHE LOCALI CON PIÙ DI 5.000 CLIENTI FINALI,
II SEMESTRE 2000

| PRESTAZIONE ^(A) | N. ANNUO DI RICHIESTE | STANDARD AUTORITÀ | UNITÀ DI MISURA | % FUORI STANDARD | TEMPO EFFETTIVO |
|--------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 107 | 10 | giorni lavorativi | 3,42 | 4,00 |
| DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 121 | 7 | giorni lavorativi | 0,00 | 1,28 |
| RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ | 10 | 1 | giorni feriali | 0,00 | 0,77 |

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 4.032 clienti finali alimentati in media tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.