

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quindi la delibera n. 236/00 ha fissato i livelli nazionali base e di riferimento per ciascuno degli indicatori di sicurezza e di continuità. Nelle tavole 5.30 e 5.31 sono riportati i livelli nazionali base e di riferimento rispettivamente per la sicurezza e per la continuità del servizio.

TAV. 5.30 LIVELLI BASE E LIVELLI DI RIFERIMENTO RELATIVI A INDICATORI DI SICUREZZA

INDICATORE DI CONTINUITÀ	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 migliaio di clienti finali	Calcolato in base al numero di utenti serviti e della lunghezza totale della rete	0,5

TAV. 5.31 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 distribuzione come ambito territoriale per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Per ciascun ambito territoriale e per ognuno degli indicatori riportati nelle tavole 5.30 e 5.31, 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 un valore 0, per un livello effettivo minore o uguale al livello nazionale base, e un valore 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 questi ultimi al miglioramento dei propri livelli reali 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 sia di emergenze (fuori servizio di cabine di alimentazione della rete, di interi tratti di rete di media o di bassa pressione ecc.), sia di incidenti derivanti dall'uso del gas distribuito, e di comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (Cig) ogni emergenza o incidente che lo abbia coinvolto. Il dispiegamento della regolazione della sicurezza e della continuità sarà graduale:

- 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;
- dall'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;
- 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 l'1 luglio 2001, termine prorogato all'1 gennaio 2002 se la cartografia viene predisposta su supporto informatico;
 - decorre il rispetto della regolazione della sicurezza e della continuità a partire dall'1 gennaio 2002.

Ai fini della piena attuazione della delibera n. 236/00, nel corso del 2001 sono proseguiti i contatti fra l'Autorità e gli enti formatori, nonché le associazioni tecniche di settore, così da contribuire alla predisposizione di norme tecniche e

Linee guida che consentano modalità di effettuazione delle attività rilevanti per la sicurezza e la continuità, in modo omogeneo fra tutti i distributori. 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 DEI CONSUMATORI NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

La valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni

Tra l'1 maggio 2001 e il 30 aprile 2002 sono state trasmesse all'Autorità, da parte dei consumatori e delle loro associazioni, 533 comunicazioni contenenti reclami, richieste di informazione e segnalazioni riguardanti i servizi di energia elettrica e gas. I reclami hanno rappresentato il 79,2 per cento del totale dei casi, mentre le richieste di informazione e le segnalazioni sono state rispettivamente il 13,6 per cento e il 7,2 per cento dello stesso totale. Va però anche precisato che molte richieste di informazione arrivano e sono trattate al telefono, che i dati relativi alle telefonate non vengono rilevati in modo sistematico e che i dati appena illustrati vanno integrati con quelli connessi alla vigilanza sui provvedimenti tariffari (33 casi per il gas).

Il 68,2 per cento delle comunicazioni ha riguardato il settore elettrico con particolare riferimento a interruzioni della fornitura (34,0 per cento), problemi di fatturazione (14,3 per cento), difficoltà connesse all'allacciamento della fornitura (10,9 per cento), interpretazione di clausole contrattuali (5,6 per cento), trasparenza della bolletta (3,7 per cento), tariffe (8,5 per cento). Più nel dettaglio va sottolineato che resta elevata l'attenzione sulla qualità del servizio elettrico nella sua componente strategica della continuità e sempre crescente è il numero delle imprese che segnalano all'Autorità disservizi relativi a essa. I reclami che hanno riguardato la trasparenza delle bollette elettriche e le tariffe fanno emergere come tratto comune a entrambi i settori la poca disponibilità delle imprese esercenti il servizio a fornire chiare informazioni sulla struttura e sulle componenti tariffarie. Questo segnale è valutato con attenzione dall'Autorità, in quanto fa emergere una sostanziale scarsa attenzione al cliente dei soggetti esercenti il servizio e una diffusa elusione degli obblighi di informazione posti loro in capo da alcune delibere dell'Autorità (delibera 29

dicembre 1999, n. 204 come modificata dalla delibera 18 ottobre 2001, n. 228; delibera 16 marzo 2000, n. 55, e delibera 28 dicembre 2000, n. 242).

Per quanto riguarda il settore del gas, i reclami hanno rappresentato il 69,3 per cento dei casi, le richieste di informazione il 22,7 per cento e le segnalazioni l'8,0 per cento. Gli argomenti che sono stati maggiormente oggetto di comunicazione riguardano problemi di fatturazione (28,4 per cento), ritardi o costi degli allacciamenti (17,6 per cento), interpretazione e applicazione di clausole contrattuali (14,2 per cento). Per il settore del gas è stata confermata la sostanziale disparità di condizioni di fornitura fra i clienti sull'intero territorio nazionale, mentre hanno trovato evidenza anche nuove problematiche connesse all'assetto del settore prefigurato dal decreto legislativo n. 164/00, come quelle pertinenti la sicurezza degli impianti post contatore. Altro tema emergente è stato relativo alle verifiche dei gruppi di misura.

Nell'ambito della fatturazione, le controversie più ricorrenti, come già registrato nel periodo precedente, hanno invece riguardato le modalità di calcolo dei consumi a conguaglio e il metodo di attribuzione dei consumi stimati o in acconto.

Nel corso del 2001, con riferimento a questi aspetti specifici, sono stati avviati due procedimenti nei confronti di Italgas.

TAV. 5.32 **RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTE DALL'AUTORITÀ**
Periodo maggio 2001-aprile 2002

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI
1999-2000			
ENERGIA ELETTRICA	63	46	13
GAS	90	27	79
TOTALE	213	73	92
2000-2001			
ENERGIA ELETTRICA	270	85	31
GAS	108	51	6
TOTALE	378	136	37
2001-2002			
ENERGIA ELETTRICA	316	35	26
GAS	122	40	14
TOTALE	438	75	40

TAV. 5.33 PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI
E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ

Periodo maggio 2001-aprile 2002

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
ENERGIA ELETTRICA		
INTERRUZIONI	128	34,0
FATTURAZIONE	54	14,3
ALLACCIAMENTI	41	10,9
TARIFFE	32	8,5
CONTRATTI	21	5,6
BOLLETTE	14	3,7
QUALITÀ COMMERCIALE	9	2,4
RICOSTRUZIONE CONSUMI	5	1,3
GAS		
FATTURAZIONE	50	28,4
ALLACCIAMENTI	31	17,6
CONTRATTI	25	14,2
BOLLETTE	9	5,1
IMPOSTE	9	5,1
TARIFFE	11	6,3
LAVORI	10	5,7

L'attività istruttoria:
i procedimenti individuali
nei confronti di Italgas

I due procedimenti avviati nei confronti della società Italgas hanno avuto come oggetto l'errata applicazione del provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi (CIP) 9 dicembre 1988, n. 24, e della delibera dell'Autorità 14 aprile 1999, n. 42.

In particolare, per quanto riguarda la violazione del provvedimento CIP n. 24/88, è stato contestato a Italgas di non rispettare, nelle bollette di conguaglio, il principio fissato dall'art. 3, comma 3.1, punto 3.1.6, del provvedimento citato; esso dispone che i consumi di gas rilevati fra due letture debbano essere attribuiti al periodo intercorrente tra le stesse; e che, nel caso di variazioni tariffarie intervenute nello spazio di tempo oggetto di conguaglio, i consumi vadano assegnati su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero tra una variazione tariffaria e quella successiva. Il comportamento è stato ritenuto grave, in quanto il metodo di attribuzione delle variazioni tariffarie del provvedimento CIP n. 24/88 è diretto a garantire a tutti i clienti un'equa attribuzione dei consumi secondo un criterio univoco. Tale criterio univoco non è assicurato dalla modalità di assegnazione delle variazioni tariffarie utilizzata da Italgas, che si limita ad attribuire i consumi a saldo (la differenza fra i consumi fatturati con l'ultima bolletta stimata, considerati definitivi, e quelli rilevati in sede di lettura) al periodo di fatturazione corrente, applicando a tali consumi le tariffe in vigore nel periodo in corso.

Gli elementi emersi durante il procedimento, che è stato avviato il 19 luglio 2001 con la delibera n. 165 e si è concluso il 27 dicembre 2001 con la delibera n. 323, hanno indotto l'Autorità a ordinare la cessazione del comportamento contestato ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481; e a imporre, inoltre, a Italgas sia di dare informazione dell'errore commesso attraverso la pubblicazione di un avviso sui maggiori quotidiani, sia di ricalcolare, a richiesta degli utenti, gli importi fatturati a conguaglio utilizzando la corretta metodologia, informando poi l'Autorità del numero dei ricalcoli effettuati. Avverso il provvedimento di ordine di cessazione di comportamento lesivo, Italgas ha presentato ricorso al TAR Lombardia con richiesta di sospensiva. Questa è stata concessa in data 17 febbraio 2002, mentre il dibattimento sul merito avverrà il 20 giugno 2002.

Il secondo procedimento nei confronti di Italgas ha riguardato la violazione di un provvedimento dell'Autorità. A seguito di un controllo tecnico effettuato presso due sedi di Italgas, in merito alle modalità di fatturazione, è emerso che la società violava quanto previsto dall'art. 3, comma 3.2, della delibera dell'Autorità n. 42/99, in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione relativi al servizio di distribuzione e vendita di gas. In particolare il suddetto articolo prevede che: *"Nel caso in cui il soggetto esercente ricorra a una fat-*

turazione stimata in base ai consumi storici dell'utente, prevedendo conguagli una o due volte l'anno a seguito di lettura diretta, la bolletta indica il periodo di riferimento e il tipo di rilevazione, mentre le date delle ultime due letture vengono riportate nella bolletta contenente il conguaglio". Nel corso del procedimento, che è stato avviato il 19 luglio 2001 con delibera n. 164 e si è concluso il 27 dicembre 2001 con delibera n. 324, è emerso che la violazione era dovuta a un'erronea interpretazione dello stesso articolo da parte di Italgas. Pur ricorrendo alla fatturazione a stima, Italgas infatti riteneva di non ricorrere a quella di conguaglio, dal momento che attribuiva la caratteristica della definitività alle fatture a stima, e in caso di lettura effettiva si limitava ad attribuire i consumi a saldo al periodo di fatturazione corrente. Ciò comportava che non venisse mai indicata la precedente lettura effettiva. A questo riguardo è stato contestato a Italgas il fatto che l'obbligo, di cui all'art. 3, comma 3.2, riguardava tutti i soggetti esercenti che ricorressero a fatturazione stimata. Per la violazione dell'art. 3, comma 3.2, della delibera n. 42/99, l'Autorità ha comminato a Italgas una sanzione amministrativa pari a 2.582.284,50 euro. I criteri utilizzati per determinare l'ammontare della sanzione sono stati: la gravità della violazione, l'opera svolta da Italgas per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, la personalità di Italgas e le sue condizioni economiche. In particolare, in merito alla gravità della violazione è stato rilevato che la mancanza dell'indicazione in bolletta dell'informazione richiesta è fondamentale, in quanto ostacola il controllo, da parte del cliente, della verosimiglianza dei consumi attribuiti rispetto a quelli effettivi, impedendo conseguentemente la verifica, sempre da parte del cliente, dell'esattezza del corrispettivo richiesto dall'esercente. La mancata indicazione nella bolletta delle due letture riduce, inoltre, la facoltà del cliente di programmare consapevolmente i consumi di gas e di ottimizzare le proprie scelte energetiche; infine ostacola anche il controllo, sempre da parte del cliente, sulla periodicità delle letture effettuate. In data 13 marzo 2002 Italgas ha presentato ricorso al Tar Lombardia, affinché quest'ultimo si pronunciasse sull'estinzione di ogni obbligazione della società verso l'Autorità, avendo lo stesso esercente provveduto, in data 5 febbraio 2002, al versamento a titolo di oblazione di 56.645,69 euro.

L'attività istruttoria:
i procedimenti individuali
nei confronti degli esercenti
gas

Nel corso dell'attività istruttoria connessa al caso sopra illustrato, è emerso che altri esercenti il servizio di distribuzione e vendita di gas avrebbero adottato comportamenti analoghi a quelli contestati a Italgas relativamente alla metodologia di fatturazione. L'Autorità ha quindi provveduto, in data 9 gennaio 2002, ad adottare una direttiva concernente le modalità applicative del provvedimento CIP n. 24/88. Questo, al fine sia di garantire comportamenti uniformi da parte degli esercenti in applicazione dell'art. 3, comma 3.1, punto 3.1.6, del medesimo provvedimento, sia di renderne sanzionabile l'inosservanza ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

La direttiva, riaffermando il contenuto del provvedimento CIP, impone agli esercenti che non vi si siano attenuti, di informare i propri clienti dell'errore commesso e di ricalcolare, su richiesta degli stessi, gli importi delle bollette di conguaglio erroneamente conteggiati. È stato anche adottato un provvedimento volto a sanzionare gli esercenti il servizio di distribuzione e vendita di gas che risultassero inottemperanti all'obbligo previsto dall'art. 3, comma 3.2, della delibera n. 42/99. Il provvedimento volto alla sanzione invita, invece, gli esercenti che non lo avessero ancora fatto, ad adeguarsi a quanto previsto dalla delibera n. 42/99 relativamente all'evidenziazione in bolletta delle date di lettura dei consumi, prevedendo anche un meccanismo di ravvedimento operoso. Gli esercenti che, pur inadempienti al momento di pubblicazione del provvedimento, abbiano provveduto ad adeguarsi nel termine di 60 giorni dalla pubblicazione dandone notizia all'Autorità, hanno potuto avvalersi della possibilità di pagare una sanzione ridotta, composta da un ammontare fisso pari a 25.822,84 euro e un ammontare variabile pari a 0,30 euro per ciascun utente rifornito alla data del 31 dicembre 2001.

Attività di regolazione e tutela dei consumatori

Condizioni contrattuali di fornitura del servizio gas: gli obiettivi della nuova regolazione Nel corso del 2001 l'Autorità ha emanato una direttiva relativa alle condizioni contrattuali di vendita del servizio gas (delibera 18 ottobre 2001, n. 229). La direttiva si rivolge agli esercenti l'attività di vendita del gas naturale, o di altri tipi di gas, a mezzo di reti.

Le condizioni contrattuali fissate dalla direttiva n. 229/01 sono definite in coerenza con il nuovo ordinamento tariffario, disciplinato dalla delibera 28 dicembre 2000, n. 237, e contraddistinto dalla possibilità, per gli esercenti il servizio di distribuzione e vendita, di determinare le tariffe nel rispetto di vincoli sui ricavi complessivi fissati dall'Autorità. A fronte di tariffe determinate sulla base di coefficienti rappresentativi di costi nazionali, si è ritenuto opportuno che anche le condizioni contrattuali garantite ai clienti del mercato vincolato fossero uniche a livello nazionale, almeno per quanto riguarda gli aspetti essenziali del servizio.

Con la direttiva n. 229/01 l'Autorità introduce nel servizio di vendita dei gas, come già anticipato, condizioni contrattuali analoghe a quelle precedentemente immesse nel servizio elettrico con la delibera 28 dicembre 1999, n. 200. Sebbene gli interventi dell'Autorità nei settori gas ed elettrico siano complessivamente coerenti, è necessario considerare le diversità che contraddistinguono i due ambiti. Il primo è, infatti, caratterizzato dalla presenza di un elevato numero di esercenti e da un contesto istituzionale di riferimento più articolato e complesso rispetto al secondo, data la titolarità del servizio in capo all'ente locale e la grande varietà di condizioni di fornitura che questo ha comportato. Ne consegue che l'impatto organizzativo della nuova regolazione non sarà univoco sui soggetti esercenti, anche se costituirà una potente spinta alla razionalizzazione e omogeneizzazione dei comportamenti.

La direttiva n. 229/01, al fine di determinare un livello minimo di tutela anche nel mercato liberalizzato, prevede che le condizioni contrattuali di garanzia individuate dall'Autorità debbano venire offerte anche ai clienti del mercato libero. In questo modo il cliente, anche in previsione del fatto che dal 2003 tutti i clienti saranno considerati idonei, di fronte a diverse proposte tariffarie potrà concordare con l'esercente le condizioni più adeguate ai propri interessi, avendo al contempo piena conoscenza di quelle che l'Autorità ritiene essere le garanzie minime.

Gli esercenti il servizio di vendita possono inoltre offrire condizioni contrattuali diverse da quelle delineate dall'Autorità solo se più favorevoli ai clienti. Tali condizioni non possono comportare oneri aggiuntivi per i clienti che sceglieranno opzioni tariffarie base, e devono essere tali da non creare discriminazione tra i clienti ai quali sono riconosciuti i medesimi diritti.

Le condizioni contrattuali del servizio di vendita, che assumono particolare rilevanza per il cliente finale e che pertanto l'Autorità ha ritenuto necessario regolare, sono:

- 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;
- forme di garanzia;
- modalità di reclamo.

I contenuti della direttiva rispetto ai temi sopra elencati sono sintetizzati nel riquadro seguente.

Le condizioni di fornitura per i clienti finali**Periodicità di lettura dei misuratori**

La periodicità di lettura del contatore varia in funzione dei consumi medi annui del cliente. Il cliente deve avere però la possibilità di verificare autonomamente la lettura del proprio contatore e comunicarla con le modalità messe a disposizione dall'esercente il servizio.

La mancata lettura di un gruppo di misura accessibile (cioè di un gruppo di misura al quale l'esercente può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza del cliente finale o di altra persona da questi deputata per consentire l'accesso al luogo in cui è collocato) comporta che l'esercente fatturi al cliente, nelle bollette di acconto successive alla mancata lettura, importi ridotti del 10 per cento di ogni bolletta emessa. Nello stesso caso, qualora il successivo conguaglio sia a debito del cliente, questo è diminuito, a titolo di indennizzo, di dieci punti percentuali per ogni lettura non effettuata.

Periodicità e modalità di fatturazione e di pagamento

La periodicità minima di fatturazione varia in funzione dei consumi medi annui del cliente. L'esercente può emettere fatture d'acconto o a stima utilizzando modalità di calcolo che riducano al minimo lo scostamento tra consumi presunti e reali, oltre che rispettando l'obbligo di inviare ogni anno un certo numero di fatture di conguaglio. Il cliente ha 20 giorni di tempo per pagare la bolletta dal giorno della sua emissione. Deve essere messo a disposizione almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Interessi di mora

Nel caso di ritardo nel pagamento della bolletta il cliente deve corrispondere all'esercente un interesse pari al tasso di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

Condizioni, modalità e tempi di distacco della fornitura

L'esercente non può effettuare la sospensione della fornitura in alcune specifiche situazioni: 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 dal gas; quando il contratto preveda fattispecie generiche e non dettagliate; quando non sia stato sottoscritto il contratto di vendita; nel caso in cui, pur essendo scaduto il termine per il pagamento della bolletta, il versamento del corrispettivo sia effettuato e comunicato all'esercente nei termini e con le modalità indicate dall'esercente stesso, ma non sia stato ancora trasmesso a quest'ultimo per causa non imputabile al cliente.

Rateizzazione dei corrispettivi

In caso di conguagli particolarmente elevati, il cliente con consumi medi annui fino a 5.000 mc può ottenere di pagare il corrispettivo con rate successive. Per tutti i clienti la rateizzazione è anche prevista nel caso di conguagli di consumi dovuti a malfunzionamento del contatore o a mancata lettura di contatori accessibili. Il debito rateizzabile deve comunque essere superiore a 50 euro. Il numero delle rate è almeno pari al numero di bollette in acconto o a stima che hanno preceduto quella di conguaglio e comunque non inferiore a due. Sulle somme pagate a rate i clienti devono corrispondere agli esercenti interessi pari al tasso ufficiale di riferimento.

Deposito cauzionale

L'esercente può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o di analogo garanzia. La somma depositata è fruttifera e deve essere restituita, al termine del rapporto, maggiorata degli interessi calcolati secondo il tasso legale. Il cliente non può subire un distacco per debiti il cui valore sia uguale o inferiore al deposito versato. I clienti con consumi fino a 5.000 mc, che abbiano disposto 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 tener conto delle esigenze dei clienti disabili e anziani.

Sintesi dei principali indicatori relativi alle condizioni di fornitura per i clienti finali

	DA 0 A 500 mc CONSUMI MEDI ANNUI	FRA 500 E 5.000 mc CONSUMI MEDI ANNUI	OLTRE 5.000 mc CONSUMI MEDI ANNUI
PERIODICITÀ DI LETTURA	una volta all'anno	due volte all'anno	ogni mese
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	almeno quadrimestrale	almeno trimestrale	almeno mensile
NUMERO ANNUO DI FATTURE DI CONGUAGLIO	almeno una all'anno	almeno due all'anno	almeno dodici
DEPOSITO CAUZIONALE	25 euro	77 euro	una mensilità di consumo

Per i clienti con consumi fino a 5.000 mc medi annui la domiciliazione bancaria sostituisce il deposito cauzionale.

L'entrata in vigore delle prescrizioni della direttiva n. 229/01 era prevista per l'1 marzo 2002; tuttavia a seguito di richiesta da parte delle principali associazioni che raggruppano gli esercenti gas, con delibera n. 21 del 31 gennaio 2002 l'Autorità ha procrastinato a due date successive (il 2 maggio e l'1 luglio 2002) tale entrata in vigore.

Il 6 marzo 2002 il TAR Lombardia, su ricorso di GAS IT, Italgas, Camuzzi, Italcogim, Rogasmet, Gestione Energetica Impianti, Bagnolo Gas e Sober Gas ha sospeso il provvedimento; il giudizio di merito è previsto per il 20 giugno.

La conversione in euro dei corrispettivi unitari delle tariffe e la loro esposizione in bolletta

Il regolamento dell'Unione europea n. 1103, del Consiglio del 17 giugno 1997, relativo a talune disposizioni per l'introduzione dell'euro nel mercato comune, ha inserito regole di arrotondamento di importi monetari, facendo salva la possibilità che gli Stati membri introducano "altre pratiche, convenzioni o disposizioni nazionali di arrotondamento che offrano un maggior grado di precisione nei calcoli intermedi".

Il decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, recante disposizioni per l'introduzione dell'euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'art. 1, comma 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433, all'art. 4 prevede che "a decorrere dall'1 gennaio 1999, quando un importo in lire contenuto in norme vigenti, ivi comprese quelle che stabiliscono tariffe, prezzi amministrati o comunque imposti, non costituisce autonomo importo monetario da pagare o contabilizzare e occorre convertirlo in euro, l'importo convertito va utilizzato con almeno:

- cinque cifre decimali per gli importi originariamente espressi in unità di lire;
- quattro cifre decimali per gli importi originariamente espressi in decine di lire;
- tre cifre decimali per gli importi originariamente espressi in centinaia di lire;
- due cifre decimali per gli importi originariamente espressi in migliaia di lire".

Nella relazione illustrativa dello stesso provvedimento si chiarisce che "la questione dell'utilizzo di un numero di decimali pari a due nei calcoli intermedi si pone in particolare per quelle monete la cui unità divisionale minima, con il passaggio all'euro, cresce sensibilmente. Tra queste rientra senz'altro la lira, la cui unità divisionale minima (1 lira) cresce circa 19-20 volte (infatti un centesimo di euro corrisponde a 19-20 lire). Ciò comporta marcati problemi quando occorre convertire in euro importi in lire di ammontare modesto, inferiori alle decine di migliaia di lire. (...) Infatti, se in questi casi non si regolasse diversamente la questione, imponendo (...) l'uso di un numero di decimali di euro supe-

riore a due dell'importo convertito in euro, si otterrebbero significativi scostamenti percentuali tra gli importi espressi nelle due monete".

A seguito di questa constatazione, il legislatore ha ritenuto necessario imporre, laddove le circostanze lo richiedano, l'uso di un numero di decimali in euro superiore a due, tanto maggiore quanto minore è l'importo in lire da convertire, in modo tale da rendere accettabile lo scarto percentuale tra l'importo espresso in lire e quello espresso in euro.

L'Autorità, con la delibera del 21 giugno 2001, n. 136, ha scelto di dare indicazione agli esercenti il servizio di distribuzione e vendita elettrico e gas di convertire in euro i corrispettivi unitari in lire relativi a tariffe, prezzi amministrati o comunque imposti (così come previsti dalle norme vigenti, o in norme non più in vigore da applicare in sede di rettifiche o di conguagli) utilizzando sempre 6 cifre decimali. Questo indipendentemente dal criterio individuato dal comma 1 del decreto legislativo n. 213/98, estendendo la salvaguardia dei clienti finali e realizzando la migliore approssimazione nella conversione che tale scelta consente.

I calcoli effettuati hanno portato, infatti, a ritenere con ragionevole certezza che con l'utilizzo di 6 decimali, per qualunque corrispettivo unitario, estendendo i criteri proposti dall'art. 4 del decreto legislativo n. 213/98, scostamenti rispetto al valore di partenza in lire causati dal passaggio da lire a euro e dalla successiva riconversione in lire siano insignificanti o nulli (nell'ordine di 0,001 lire). Inoltre, soprattutto in sede di conguaglio (e quindi di fatturazioni complesse in cui entrano più corrispettivi diversi) verranno significativamente ridotti i problemi di arrotondamento dell'ammontare finale.

L'Autorità ha inoltre ritenuto che i corrispettivi unitari in euro a 6 decimali siano meglio comprensibili dal consumatore se espressi in centesimi di euro, cioè in una unità di misura che corrisponde anche concretamente alle monete che il consumatore si trova in tasca. Il riferimento al centesimo di euro risulta in questo caso più immediato e trasparente. Quindi, per quanto riguarda l'esposizione dei corrispettivi unitari convertiti in bolletta, l'Autorità ha richiesto che in via prioritaria questi ultimi siano espressi in centesimi di euro con 4 decimali, fatta salva comunque la possibilità per gli esercenti di poter ricorrere anche alla esposizione degli stessi in euro con 6 decimali.

La delibera n. 136/01 prevede inoltre che i calcoli intermedi vengano effettuati utilizzando i corrispettivi unitari convertiti con 6 decimali, mentre gli autonomi importi da pagare o contabilizzare vengono espressi e utilizzati in euro a 2 decimali.

I contenuti della delibera n. 136/01 sono poi risultati del tutto coerenti con le indicazioni impartite dal CIPE (Comitato interministeriale per la programmazione economica) con la direttiva n. 90 del novembre 2001.

Il protocollo d'intesa
con il CNCU

Il 17 ottobre 2001 è stato sottoscritto congiuntamente fra l'Autorità e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) un protocollo d'intesa con l'obiettivo di valorizzare e promuovere l'azione delle associazioni dei consumatori e degli utenti nei settori regolati e di informare i consumatori sui loro diritti. Il CNCU è stato costituito ai sensi della legge 30 luglio 1998, n. 281, con il compito istituzionale di:

- esprimere pareri, ove richiesto, sugli schemi di disegni di legge del Governo, nonché sui disegni di legge di iniziativa parlamentare e sugli schemi di regolamenti che riguardino i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti;
- formulare proposte in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, anche in riferimento ai programmi e alle politiche comunitarie;
- promuovere studi, ricerche e conferenze sui problemi del consumo e sui diritti dei consumatori e degli utenti, e il controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi;
- elaborare programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori e gli utenti;
- favorire iniziative volte a promuovere il potenziamento dell'accesso dei consumatori e degli utenti ai mezzi di giustizia previsti per la soluzione delle controversie;
- favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali;
- stabilire rapporti con analoghi organismi pubblici o privati di altri paesi e dell'Unione europea.

Il protocollo d'intesa fra l'Autorità e il CNCU prevede:

- consultazione delle associazioni prima dell'emanazione da parte dell'Autorità di provvedimenti di interesse generale, e informazione delle stesse attraverso incontri periodici;
- informazione dei consumatori sui servizi elettrico e gas, attraverso la realizzazione di strumenti *ad hoc*;

- formazione, rivolta essenzialmente al personale delle associazioni che opera a contatto col pubblico, sulla regolamentazione emanata dall'Autorità (tariffe, qualità, condizioni contrattuali, tutela dei diritti);
- valorizzazione del monitoraggio dei servizi svolto dalle associazioni;
- possibile sperimentazione e sviluppo di forme stragiudiziali di soluzione delle controversie.

La progettazione e lo sviluppo delle attività sono affidate a un gruppo di lavoro congiunto fra Autorità e CNCU. Il gruppo di lavoro ha iniziato la sua attività il 7 marzo 2002 e ha avviato le seguenti iniziative: giornate di formazione riservate ai formatori delle associazioni dei consumatori, una campagna di informazione sui diritti degli utenti del servizio elettrico e gas.