

Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, diffuso il 24 novembre 1999. Tale documento muoveva dall'analisi della situazione attuale della continuità, anche con riferimento a confronti internazionali (Fig. 6.2 e 6.3), e individuava tre obiettivi e alcuni criteri generali. Gli obiettivi cui si ispirano le proposte dell'Autorità sono i seguenti:

- avvicinare il livello medio di continuità del paese in tempi rapidi ai migliori livelli medi nazionali registrati attualmente in altri paesi europei;
- ridurre i divari esistenti tra le diverse regioni a parità di grado di concentrazione dell'utenza, senza far peggiorare le situazioni in cui già oggi si registrano i migliori livelli effettivi di continuità;
- tutelare gli utenti attraverso l'introduzione di indennizzi automatici individuali (ove sia tecnicamente possibile disporre di misurazioni individuali di continuità) o collettivi, cioè commisurati al valore medio di continuità registrato in uno stesso ambito territoriale e applicati a tutti gli utenti dell'ambito, proporzionalmente ai loro consumi.

FIG 6.2 CONFRONTO INTERNAZIONALE: NUMERO DELLE INTERRUZIONI

Numero di interruzioni per utente BT

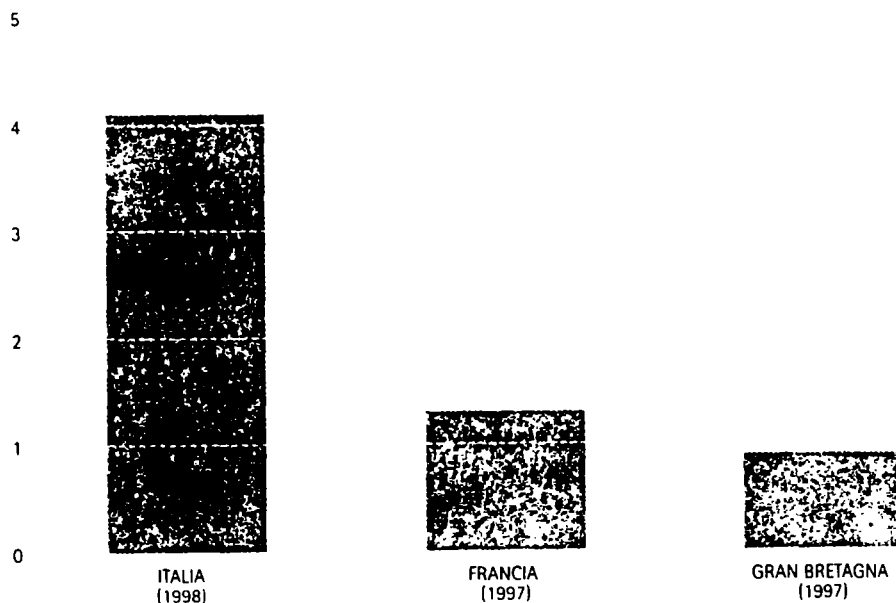
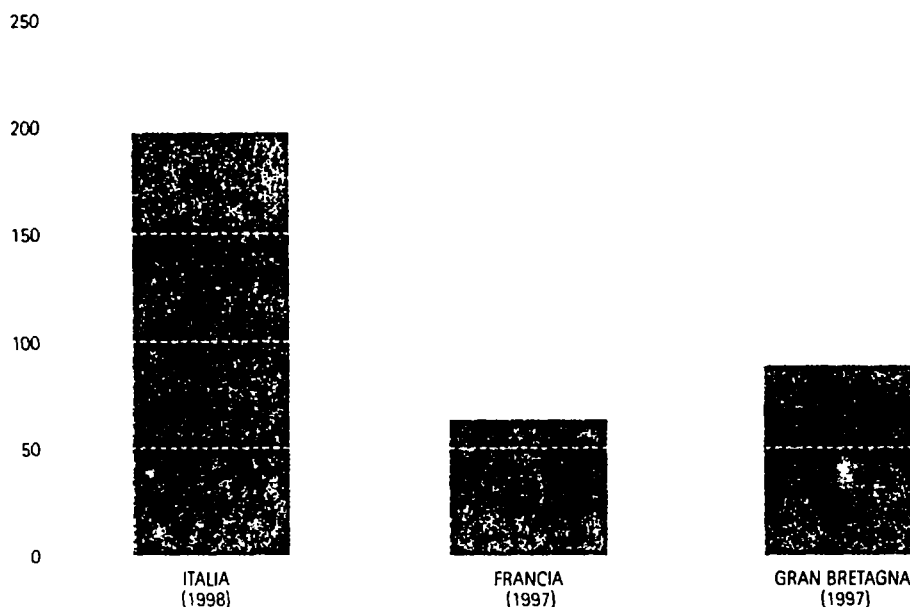


FIG 63 CONFRONTO INTERNAZIONALE: DURATA INTERRUZIONI

Numero di interruzioni per utente BT (minuti)



Nel documento per la consultazione l'Autorità ha sottolineato come il perseguimento di tali finalità richieda uno sforzo straordinario, che può essere dispiegato nel corso di alcuni anni e con un volume di investimenti aggiuntivo rispetto alla media storica degli investimenti sostenuti per la rete di distribuzione. Le proposte di regolazione intendevano costituire uno stimolo alla realizzazione di tali investimenti, che dovranno essere posti in parte a carico degli utenti, in parte delle imprese e in parte finanziati attraverso il ricorso ad altre forme di finanziamento quali i fondi strutturali europei.

Le proposte dell'Autorità sono state ampiamente dibattute in occasione della consultazione scritta con i soggetti interessati e delle audizioni speciali tenutesi nei giorni 15 e 16 dicembre 1999, contestualmente alla consultazione sulle proposte di riordino tariffario e di definizione delle condizioni di fornitura. La consultazione ha permesso di approfondire alcuni aspetti, e di incorporare, ove possibile, i suggerimenti ricevuti nel provvedimento preso con la delibera n. 202/99.

La delibera n. 202/99 definisce la disciplina di regolazione della continuità del servizio attraverso livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe (di seguito, per brevità, livelli generali di continuità del servizio). Allo scopo di tenere conto delle forti differenze iniziali presenti sul territorio nazionale anche a parità di grado di concentrazione territoriale, la delibera n. 202/99 definisce gli ambiti territoriali cui si riferiscono i livelli generali di continuità del servizio. Gli ambiti territoriali sono circa 300, suddivisi per Province e tra aree ad alta, media e bassa concentrazione di popolazione (secondo le definizioni contenute nella delibera n. 128/99).

A ciascun ambito territoriale sarà assegnato nel corso del 2000 un percorso di miglioramento tendenziale a partire dal livello effettivo medio registrato nello stesso ambito territoriale nel biennio 1998-1999. Il miglioramento tendenziale esprime il miglioramento minimo richiesto dall'Autorità a ciascun ambito territoriale. I tassi tendenziali sono stati definiti dall'Autorità in funzione del livello iniziale di continuità e del grado di concentrazione dei diversi ambiti territoriali (Tav. 6.3). Nel complesso, il miglioramento tendenziale medio (riferito a tutti gli ambiti) è del 10 per cento all'anno; agli ambiti con più interruzioni viene richiesto un incremento maggiore fino al 16 per cento all'anno.

TAV. 6.3 TASSI ANNUI DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE OBBLIGATORIO PER LE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE, PER GRADO DI CONCENTRAZIONE E PER LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO

LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO ^(A)			TASSO ANNUO DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE (%)
AMBITI AD ALTA CONCENTRAZIONE ^(B)	AMBITI A MEDIA CONCENTRAZIONE ^(C)	AMBITI A BASSA CONCENTRAZIONE ^(D)	
fino a 30 minuti	fino a 45 minuti	Fino a 60 minuti	0
da 31 a 60 minuti	da 46 a 90 minuti	da 61 a 120 minuti	5
da 61 a 90 minuti	da 91 a 135 minuti	da 121 a 180 minuti	8
da 91 a 120 minuti	da 136 a 180 minuti	da 181 a 240 minuti	10
da 121 a 150 minuti	da 181 a 270 minuti	da 241 a 360 minuti	13
oltre 151 minuti	Oltre 271 minuti	oltre 361 minuti	16

(A) Indicatore di riferimento: durata annua complessiva per utente, al netto di interruzioni causate da forza maggiore o da utenti e terzi e al netto delle interruzioni originate sulla rete di alta tensione.

(B) Ambiti ad alta concentrazione: comuni con più di 50.000 abitanti (salvo alcune porzioni periferiche).

(C) Ambiti a media concentrazione: comuni con meno di 50.000 abitanti e più di 5.000 abitanti.

(D) Ambiti a bassa concentrazione: comuni con meno di 5.000 abitanti.

Il rispetto di tale percorso di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato a fronte della tariffa esistente. Gli esercenti che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i più alti costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo di perequazione assicurerà il mantenimento della tariffa unica nazionale; il finanziamento del fondo viene assicurato in parte dalle stesse penalità previste a carico degli esercenti che non raggiungono il miglioramento tendenziale richiesto, e in parte tramite un parametro correttivo del metodo del *price-cap* per l'aggiornamento tariffario (parametro Q, istituito ai sensi dell'art. 2, comma 19, lettera a della legge n. 481/95).

Il sistema dei percorsi di miglioramento tendenziale spingerà gli esercenti ad accrescere la continuità fino ad arrivare ai livelli nazionali di riferimento fissati dall'Autorità sulla base degli standard europei: 30 minuti di interruzione complessiva per utente all'anno nelle grandi città (ambiti a alta concentrazione); 45 minuti nei centri di medie dimensioni (ambiti a media concentrazione) e 60 minuti nelle aree di campagna (ambiti a bassa concentrazione).

Per tenere conto che in alcune parti del paese questi livelli europei sono già rispettati, l'Autorità ha previsto un regime flessibile. Negli ambiti a standard più alti gli esercenti potranno optare per un riconoscimento dei costi ulteriori solo se assicureranno i rimborsi automatici agli utenti, nel caso che i livelli attuali di continuità non siano mantenuti nel tempo. Tali rimborsi avranno natura collettiva: saranno cioè erogati a tutti gli utenti degli ambiti territoriali in cui non sono rispettati i livelli nazionali di riferimento.

L'avvicinamento ai livelli nazionali di riferimento serve ad affermare progressivamente il principio della corrispondenza tra tariffa unica nazionale e livelli di qualità uniformi su tutto il territorio anche se differenziati.

Il cambiamento di data dell'anno 2000: interventi a garanzia dell'erogazione del servizio

Tra le finalità generali della legge n. 481/95 vi è quella di "assicurare la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas e di tutelare gli interessi di utenti e consumatori" (art. 1, comma 1) e la "verifica della congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine, tra l'altro, di garantire la continuità della prestazione dei servizi" (art. 2, comma 12, lettera n).

Tenedo conto di questa finalità, l'Autorità ha emanato, con delibera 8 giugno 1999, n. 84, una raccomandazione rivolta a tutti gli esercenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas che richiama:

- le responsabilità in capo a ciascun esercente, nella persona del legale rappresentante, in merito alle azioni necessarie da predisporre in occasione del cambio di data e al piano di emergenza da approntare per i problemi non previsti nelle analisi svolte sul proprio sistema informatico;
- il compito dell'Autorità di verificare l'adeguatezza delle misure adottate da ciascun soggetto esercente per garantire la continuità della prestazione dei servizi ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera n della legge n. 481/95;
- l'esistenza di organismi da tempo preposti dal governo italiano per supportare le aziende e le amministrazioni pubbliche nel fronteggiare l'anno 2000.

Alla raccomandazione è stato allegato un documento contenente i principali aspetti tecnici del problema e le indicazioni utili per reperire le informazioni necessarie.

L'azione dell'Autorità di sensibilizzazione degli esercenti i servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas riguardo ai problemi connessi al cambio di data dell'anno 2000 si è affiancata alle attività svolte da altri organismi pubblici, quali il Forum permanente per la società dell'informazione, il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, il Comitato anno 2000, l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione e il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

La valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 1999 ed il mese di aprile 2000, l'Autorità ha ricevuto da parte dei consumatori e delle loro associazioni 308 comunicazioni contenenti reclami, richieste di informazione e segnalazioni riguardanti i servizi di energia elettrica e gas. I reclami hanno rappresentato il 69 per cento dei casi, mentre le richieste di informazioni e le segnalazioni sono state rispettivamente il 24 per cento e il 7 per cento del totale dei casi (Tav. 6.4). Trova conferma quanto evidenziato lo scorso anno, la maggior parte delle comunicazioni riguardano il settore elettrico (68 per cento dei casi). Per quanto riguarda il settore elettrico i reclami sono stati il 72 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 22 per cento e le segnalazioni il 6 per cento. Fra gli argomenti portati all'attenzione dell'Autorità assumono particolare rilevanza le tariffe (24 per cento), i problemi di fatturazione (16 per cento), le interruzioni della fornitura (13 per cento), le problematiche connesse ai contributi di allacciamento (12 per cento) (Tav. 6.5). Va rilevato che un terzo delle comunicazioni riguardanti le tariffe elettriche fanno riferimento a richieste di informazioni e che le segnalazioni relative alla qualità del servizio sono in crescita.

Per quanto riguarda il settore del gas, i reclami hanno rappresentato il 63 per cento dei casi segnalati, le richieste di informazione il 27 per cento e le segnalazioni il 10 per cento. Analogamente a quanto rilevato per l'elettrico anche nel settore del gas assumono particolare rilievo i problemi connessi ad allacciamenti (19 per cento) e fatturazione (18 per cento), oltreché le specifiche problematiche contrattuali (10 per cento). Rispetto all'anno precedente si è verificato nel complesso un incremento dei casi segnalati del 32 per cento.

In seguito ai reclami e segnalazioni concernenti il rispetto della normativa tariffaria vigente nel settore del gas naturale l'Autorità nel corso del 1999 è intervenuta in 46 casi ed ha imposto, per alcuni di questi, l'applicazione di riduzioni tariffarie di cui hanno complessivamente beneficiato 62.000 utenti (cfr. Capitolo 5).

TAV. 6.4 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONE E SEGNALAZIONI RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999-APRILE 2000

SETTORE	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE
ENERGIA ELETTRICA	150	46	13	209
GAS	63	27	79	99
TOTALE	213	73	22	308

TAV. 6.5 PRINCIPALI ARGOMENTI OGGETTO DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RICEVUTI DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO MAGGIO 1999 - APRILE 2000

ARGOMENTI OGGETTO DI RECLAMO	TOTALE CASI numero	TOTALE CASI %
ENERGIA ELETTRICA		
Tariffe	50	24
Fatturazioni	33	16
Interruzioni	27	13
Allacciamenti	24	12
Contratti	13	6
Ricostruzione consumi	11	5
Distacchi	11	5
Mora	5	2
GAS		
Allacciamenti	19	19
Fatturazione	18	18
Imposte	14	14
Contratti	10	10
Tariffe	8	8
Sicurezza	4	4
Mora	3	3

A seguito di alcuni reclami nel corso del 1999 è stato aperto un procedimento nei confronti di un comune per errata applicazione delle tariffe elettriche. Il provvedimento che ne è scaturito comporta l'attribuzione di rimborsi agli utenti.

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni ha inoltre promosso due interventi di natura interpretativa relativi ai contributi di allacciamento per il settore elettrico e alla tariffa per il gas fornito alle piccole imprese industriali e artigianali illustrati di seguito. Infine essa costituisce il presupposto per l'intervento di regolazione delle condizioni di fornitura del servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica del dicembre 1999 di cui si da conto più oltre.

Interventi a tutela del rapporto d'utenza

Contributi di allacciamento per il servizio elettrico I contributi di allacciamento per il servizio elettrico sono disciplinati dal provvedimento CIP 30 luglio 1986, n.42, recante *Norme in materia di contributi di allacciamento alle reti di distribuzione di energia elettrica*. In particolare, il provvedimento stabilisce che i contributi vengano fissati con riferimento alla potenza impegnata e alla distanza dalla cabina di trasformazione MT/BT dell'utente secondo corrispettivi fissi. Per quanto riguarda le utenze definite particolari¹ e gli spostamenti di impianti elettrici, il provvedimento prevede che gli utenti contribuiscano direttamente alla spesa sostenuta dall'esercente per allacciarli alla rete di distribuzione nella misura del 70 per cento della spesa effettiva documentata. Il provvedimento CIP n. 42/86 tratta inoltre degli aumenti di potenza di utenze già allacciate in bassa o media tensione e stabilisce corrispettivi fissi da corrispondere per ciascun kW di potenza richiesto in più ed un corrispettivo fisso indipendente dall'aumento di potenza richiesto. Successivi adeguamenti del provvedimento CIP n. 42/86 non hanno modificato la disciplina relativa alle utenze particolari e agli aumenti di potenza.

Sulla base di reclami pervenuti all'Autorità è risultato che, a partire dal maggio 1987, Enel S.p.A. aveva imposto alle utenze definite particolari che richiedessero un aumento di potenza il pagamento di un nuovo contributo di allacciamento anziché dei corrispondenti corrispettivi fissi e per kW previsti, in base a una propria interpretazione delle disposizioni del provvedimento CIP n. 42/86.

L'Autorità, preso atto che tale comportamento protrattosi per lungo tempo aveva interessato più utenti e che le ragioni addotte non apparivano giustificate, ha riaffermato con delibera 8 agosto 1999, n. 133, il contenuto del provvedimento CIP n. 42/86. Ha stabilito inoltre che le utenze particolari, alle quali a fronte di una richiesta di aumento di potenza sia stato addebitato un nuovo contributo di allacciamento, possono richiedere all'esercente il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica la ratifica degli importi addebitati nonché la restituzione dei contributi indebitamente versati e degli interessi legali, fatta salva l'operatività della prescrizione ai termini di legge.

¹ Installazioni non presidiate in permanenza, situate fuori dagli abitati; costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi o separate dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o di laguna; insegne luminose e pubblicitarie; impianti di illuminazione di monumenti e simili; singole costruzioni non abitate in permanenza o comunque non di residenza anagrafica del proprietario situate ad oltre 2.000 metri dalla cabina MT/BT di riferimento

Le tariffe (T4) per gli usi industriali e artigianali

Il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 4 agosto 1994 recante *Aggiornamento del metodo per la determinazione e la revisione delle tariffe del gas distribuito a mezzo rete urbana* introduce al comma 2 dell'art. 2 le tariffe per le piccole imprese industriali ed artigianali stabilendo che "all'articolazione tariffaria....è aggiunta la tariffa T4 per gli usi industriali e artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi". All'art. 3, comma 5 si specifica poi che: "per gli usi industriali ed artigianali delle imprese con consumo annuo compreso fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi la tariffa T4 è articolata su due livelli". Il decreto in oggetto non pone condizioni per l'accesso alla tariffa T4 diverse dalla categoria di utenza (piccole imprese industriali e artigianali); dai livelli di consumo (fra i 100.000 e i 200.000 metri cubi annui); dall'uso (usi industriali e artigianali).

In data 16 novembre 1994, successivamente all'introduzione della tariffa T4 con il sopra richiamato decreto, è stato stipulato, tra Confindustria, Anci e associazioni degli esercenti il servizio di distribuzione di gas a mezzo di rete urbana, un protocollo che stabilisce criteri di accesso e revocabilità della tariffa stessa con riferimento a "nuove forniture o incremento dei consumi relativi a utenze esistenti" e a "forniture ad utenze esistenti con consumi superiori a 100 mila metri cubi annui (utenze a regime)". Nel primo caso il protocollo prevede che la tariffa venga concessa sulla base di una domanda presentata dall'impresa interessata che dia conto delle potenzialità degli impianti e della possibilità effettiva dell'impresa di raggiungere la soglia di consumo prevista per la tariffa T4; nel secondo vengono stabilite le condizioni di revoca o conferma della tariffa per imprese che già sono comprese nella soglia prevista di consumo.

Nel corso del 1998 sono giunte all'Autorità segnalazioni e reclami riguardanti le modalità di applicazione della tariffa T4 da parte di alcuni esercenti. In particolare gli utenti hanno lamentato che, pur trovandosi già nelle condizioni previste dal decreto del Ministro, gli esercenti condizionassero l'attribuzione della tariffa T4 ad una loro esplicita domanda e facessero decorrere il periodo di applicazione non già dal momento in cui erano maturate le condizioni previste dal decreto, ma dal momento di inoltro della domanda da parte dell'utente.

L'Autorità ha ritenuto necessario intervenire, non per interpretare ma per riaffermare il contenuto del decreto e fare chiarezza sui motivi per cui, in sede di applicazione, alcuni comportamenti evidenziati dagli esercenti non potevano ritenersi in linea con il contenuto del decreto.

La delibera 8 agosto 1999, n. 134, dell'Autorità stabilisce pertanto che le imprese che si trovavano nella condizione prevista dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato e che non hanno potuto usufruire della nuova tariffa a partire dall'agosto 1994 sono nella condizione di poter richiedere agli esercenti che essa venga loro applicata a partire da quella

data o dal momento in cui hanno comunque maturato le condizioni previste dal decreto in oggetto.

La riforma delle condizioni di fornitura per i servizi di distribuzione e di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati

I presupposti

Nel corso del primo triennio di operatività, l'Autorità ha ricevuto numerosi reclami e segnalazioni presentati da consumatori e da associazioni che hanno posto in evidenza aree di scarsa equità contrattuale nei rapporti di fornitura di energia elettrica tra cliente ed esercente. Tali rapporti, prima dell'intervento dell'Autorità, non erano oggetto di specifica regolamentazione (civilistica e amministrativa) ed erano unicamente disciplinati dal contratto di somministrazione predisposto unilateralmente dai soggetti esercenti.

In assenza di specifiche previsioni amministrative, gli esercenti, oltre a definire il contenuto dei contratti per adesione, hanno sviluppato nel tempo numerose *routine* o prassi che regolano i rapporti con i loro clienti. Tali prassi non essendo codificate in clausole contrattuali generali, erano soggette ad una totale discrezionalità da parte dell'esercente. L'Autorità ritiene che tale discrezionalità vada limitata poiché può porre il cliente in una oggettiva condizione di svantaggio.

L'intervento dell'Autorità definisce i criteri minimi di garanzia lasciando liberi gli esercenti di offrire condizioni di fornitura migliorative rispetto a quelle regolamentate. Le condizioni regolamentate sono da considerarsi dovute al cliente a fronte della tariffa pagata all'esercente: in questo modo si è voluto uniformare a livello nazionale la tutela dei clienti a fronte di una tariffa determinata con criteri uniformi sul territorio nazionale. L'Autorità ha stabilito che il provvedimento non si applica alle forniture in alta tensione e agli usi dell'energia per illuminazione pubblica poiché si tratta di soggetti dotati di una capacità contrattuale maggiore rispetto ai clienti vincolati e le cui forniture presentano caratteristiche peculiari che necessitano di una contrattazione autonoma e diretta. Inoltre, norme specifiche per i clienti in condizioni di disagio economico verranno successivamente emanate dall'Autorità.

Oggetto della riforma

L'Autorità ha presentato proposte per la regolazione delle condizioni di fornitura diffondendo l'11 novembre 1999 il documento per la consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita di energia elettrica agli utenti vincolati*. Le associazioni dei consumatori e degli utenti hanno accolto con favore le nuove proposte che creano una base normativa per la tutela dei

clienti sinora inesistente o incerta. Gli esercenti, pur evidenziando alcuni problemi gestionali che la nuova regolamentazione avrebbe posto, hanno condiviso gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità.

Al termine del processo di consultazione è stata emanata la delibera 31 dicembre 1999, n. 200, con la quale vengono regolate alcune condizioni ritenute di primaria importanza per la tutela dei clienti vincolati del servizio elettrico.

Fra le novità introdotte, si ricordano le procedure e i vincoli per regolare e limitare i casi in cui l'esercente può operare il distacco della fornitura, l'eliminazione dell'anticipo sui consumi e l'introduzione del deposito cauzionale sia a garanzia dell'esercente da eventuali inadempienze dei clienti, sia di questi ultimi da distacchi della fornitura per somme esigue (pari o inferiori al deposito stesso). Dal versamento del deposito, che funge da garanzia, sono esentati i clienti domestici che utilizzano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette o che pagano con carta di credito. Altre novità riguardano la possibilità offerta ai clienti di pagare i conguagli molto elevati, o i conguagli dovuti a ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del contatore, con rate successive invece che in un'unica soluzione ed anche le modalità e i tempi imposti agli esercenti per effettuare tali ricostruzioni dei consumi.

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 a 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 viene utilizzata per il funzionamento di apparati di cura; quando il debito del cliente è 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 prevede 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.*

La trasparenza delle bollette

Gli interventi dell'Autorità per assicurare la trasparenza delle bollette di fatturazione dei consumi di gas ed elettricità hanno riguardato l'adozione della delibera 14 aprile 1999, n. 42, relativa al gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane e l'adozione della delibera 16 marzo 2000, n. 55, alle bollette del servizio di distribuzione e vendita del servizio elettrico.

Consumi di gas naturale

Con la delibera n.42/99 recante *Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere h) e l), della legge 14 novembre 1995, n. 481/95*, l'Autorità si è proposta un obiettivo di razionalizzazione e semplificazione dell'esistente perseguito attraverso l'imposizione di requisiti minimi, comuni ed inderogabili per tutti gli esercenti, che riguardano sia il contenuto sia la forma della comunicazione.

La delibera prevede che gli esercenti il servizio avessero a disposizione 180 giorni dalla data di pubblicazione della stessa per adeguarsi. Per motiva-

te esigenze relative all'adeguamento dei sistemi informativi, i soggetti esercenti potevano inoltre richiedere all'Autorità una proroga dei tempi di applicazione non superiore a 90 giorni. La richiesta di proroga doveva essere avanzata entro 120 giorni dalla data di pubblicazione. All'Autorità sono giunte richieste di proroga da parte di 307 esercenti su un totale di circa 800. Alcune di queste richieste hanno riguardato solo parti specifiche della delibera. Con la seconda settimana di febbraio 2000 è scaduto anche l'ultimo termine per l'adeguamento degli esercenti alla nuova bolletta trasparente.

L'intervento consente ai quasi 15 milioni di utenti del servizio gas (gli utenti cosiddetti civili), indipendentemente dalla loro localizzazione e dall'esercente da cui sono riforniti, di ricevere una bolletta semplice, trasparente e completa.

Consumi di energia elettrica Con la delibera n. 55/00 l'Autorità ha esteso l'intervento sulla trasparenza di documenti di fatturazione al servizio elettrico.

La direttiva concernente la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ha l'obiettivo di integrare la normativa generale già in vigore sulla fatturazione e di stabilire criteri di trasparenza aggiuntivi e obbligatori per gli esercenti i servizi di distribuzione e vendita di elettricità, modificando e integrando, là dove presenti, le precedenti delibere del Comitato interministeriale dei prezzi.

La direttiva definisce i requisiti di base che tutti gli esercenti il servizio devono rispettare nella fatturazione ai propri clienti. Sono interessati a questa direttiva tutti i clienti del mercato vincolato con l'esclusione dei soggetti che acquistano energia in alta tensione e di quelli che utilizzano l'energia per scopi di illuminazione pubblica. Tali soggetti sono dotati di una forte capacità di negoziazione contrattuale e presentano caratteristiche di fornitura tali da rendere preferibile modalità di gestione individuali della fatturazione.

L'Autorità con la direttiva richiede ai soggetti esercenti che i contenuti del rapporto di fornitura connessi alla fatturazione dei corrispettivi per l'erogazione del servizio siano chiaramente specificati, mentre non interviene sui contenuti di tale rapporto già regolati con le delibere dell'Autorità del 28 dicembre 1999, n. 200, 201 e 202 nonché con la delibera 29 dicembre 1999, n. 204.

Gli esercenti restano liberi di fornire informazioni aggiuntive rispetto a quelle obbligatoriamente richieste e di scegliere il formato ritenuto più adatto per comunicarle.

Gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità sono stati resi noti ai soggetti esercenti e alle associazioni dei consumatori e degli utenti attraverso il documento di consultazione *Condizioni di fornitura per il servizio di vendita del-*

l'energia elettrica ai clienti vincolati diffuso in data 11 novembre 1999. I soggetti che hanno partecipato alla consultazione hanno avanzato, in forma scritta o attraverso l'intervento diretto alle audizioni tenutesi nel dicembre 1999, alcuni suggerimenti alternativi relativi a singoli punti proposti e agli eventuali costi che l'intervento nel suo complesso avrebbe potuto comportare, senza sollevare obiezioni sostanziali sull'impostazione utilizzata o sulla fattibilità dell'intervento.

Una sintesi dell'intervento è esposta di seguito, gli esercenti il servizio dovranno adeguarvisi entro 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera in Gazzetta Ufficiale.

TAV 66 SINTESI DEI REQUISITI MINIMI DI TRASPARENZA DELLE BOLLETTE ELETTRICHE

LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

<i>Tipo di fornitura e tariffa applicata</i>	• Tipologia di utenza cui appartiene il cliente e opzione tariffaria prescelta (base o speciale) • Potenza contrattualmente impegnata (se prevista)
<i>Periodo di riferimento della fatturazione</i>	• Ultime due letture per la bolletta di conguaglio • Periodo di riferimento per la bolletta di acconto • Data di emissione e di scadenza
<i>Addebiti relativi alle componenti tariffarie</i>	• Valori unitari della somma dei corrispettivi in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese • Valori complessivi dati dalla somma dei corrispettivi unitari in lire/kWh, lire/kW e lire/cliente/mese moltiplicati rispettivamente per i consumi, per la potenza impegnata e per il periodo a cui si riferisce la fatturazione
<i>Rimborsi ed indennizzi automatici</i>	• Vanno indicati per i clienti titolati a riceverli: - Rimborsi dovuti al mancato rispetto del vincolo sui ricavi tariffari (V1) - Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale - Indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli nazionali di riferimento di continuità • Addebiti per oneri generali di sistema
<i>Addebiti per imposte</i>	• Per le imposte devono essere indicate, oltre ai totali, le singole aliquote
<i>Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri</i>	• Interessi di mora, spese di sollecito, depositi di garanzia o altre spese vanno distinte dal calcolo dei consumi e delle imposte • Per gli interessi di mora deve essere esplicitato il tasso di interesse e il numero di giorni a cui si applica • Per le prestazioni specifiche di altra natura (interventi per guasto, verifiche gruppi di misura, interventi per spostamento gruppi di misura) può essere richiesto dal cliente un documento di fatturazione separato
<i>Pagamenti relativi alle bollette precedenti</i>	• Va evidenziata la presenza di bollette non ancora pagate

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE AGLI UTENTI

<i>Informazioni sulle modalità di pagamento</i>	• Indicazione delle modalità di pagamento della bolletta • Numero di telefono per informazioni sulle fatture e sui pagamenti • Numero di giorni minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e il distacco della fornitura
<i>Altre informazioni generali ai clienti</i>	• Numero di telefono del servizio guasti • Livelli specifici e generali di qualità fissati dall'Autorità (almeno una volta all'anno) • Informazioni su eventuali variazioni delle tariffe • Informazioni sulla ottimalità della opzione tariffaria prescelta rispetto ai profili di consumo del cliente (una volta all'anno) • Indicazione comparativa dei consumi elettrici (almeno una volta all'anno)
<i>Informazioni a gruppi</i>	• Eventuali modalità di comunicazione all'esercente dei pagamenti dopo la data di scadenza (per i clienti morosi) • Procedure e costo della sospensione della fornitura (per i clienti morosi) • Per i clienti che ne hanno titolo devono essere indicati i tempi e le modalità di rateizzazione dei corrispettivi dovuti