



NEWSLETTER N. 1/2009

6 FEBBRAIO 2009

- ✓ **2009 – LE DIECI NOVITÀ SUL MERCATO ELETTRICO:**
1. Consenergy 2000 rinnova il contratto per la fornitura di energia elettrica per l'anno 2009. pag. 3
 2. da gennaio 2009 fasce orarie anche per basse tensioni. pag. 4
 3. novità 2009 per il regime di salvaguardia. pag. 6
 4. sanzioni dell'Antitrust per pratiche commerciali scorrette. pag. 7
 5. finanziamenti per la ricerca per le energie rinnovabili e l'efficienza energetica. pag. 8
 6. la disciplina dello scambio sul posto per la microgenerazione di energia: nuove condizioni tecnico economiche. pag. 9
 7. lavori e contatori – tempi di esecuzione e indennizzi automatici: novità dal 1° gennaio 2009. pag. 11
 8. dal 1° gennaio 2009 nuove regole per i servizi di vendita. pag. 19
 9. Robin Hood Tax. pag. 22
 10. efficienza energetica e 55%. pag. 23
- ✓ **APPROFONDIMENTO: IL MERCATO ELETTRICO ED IL RUOLO DEI CONSORZI.** pag. 24
- ✓ **IL QUESITO: COME DIRIMERE LE CONTROVERSIE.** pag. 26

A CURA

AREA TECNICA DELL'API DI RAVENNA

DOTT.SSA MICAELA UTILI

EMAIL: utili@pmi-gate.org

2009 - LE DIECI NOVITA' SUL MERCATO ELETTRICO

1. CONSENERGY 2000 RINNOVA IL CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER L'ANNO 2009

Nonostante l'andamento sfavorevole del mercato dei combustibili, il Consorzio Consenergy 2000 è riuscito a realizzare complessivamente, nell'anno 2008, un risparmio del 10% rispetto al mercato regolamentato, per un importo complessivo pari a circa 2.800.000 euro.

Per l'anno 2009, il Consiglio direttivo del Consorzio, dopo un'analisi tecnica approfondita, ha deciso di optare per una formula a **prezzo fisso**, in risposta alle crescenti richieste di stabilità dei prezzi dell'energia elettrica.

Con l'obiettivo inoltre di personalizzare di più l'offerta rispetto ai singoli profili di consumo e garantire il massimo risultato in termini di risparmio, il Consorzio ha individuato al suo interno **quattro distinti gruppi di prelievo**, per cui è stata richiesta specifica offerta. **Ad ogni Consorziato verranno pertanto applicate le condizioni economiche più convenienti rispetto allo specifico profilo di consumo.**

Oltre alle condizioni economiche, il Consorzio ha ritenuto di andare incontro alle esigenze della maggior parte dei Consorziati pattuendo con il fornitore **lo spostamento dei pagamenti dagli attuali 30 giorni a 60 giorni** data fattura (naturalmente senza oneri aggiuntivi). Resta confermata la rinuncia, da parte del fornitore, a qualsiasi forma di fideiussione e/o deposito cauzionale sull'energia elettrica.

Un'ulteriore elemento qualificante del contratto di fornitura 2009 è l'opzione di **passaggio da prezzo fisso ad indicizzato**, che anche il singolo Consorziato potrà decidere di utilizzare qualora, nel corso dell'anno 2009, i prezzi dei combustibili subiscano un calo tale da rendere i prezzi indicizzati (variabili) più vantaggiosi di quelli fissi applicati.

Il fornitore di energia elettrica che ha proposto la migliore offerta tra le 8 complessivamente pervenute, è risultato essere ancora una volta **Hera Comm srl**.

2. DA GENNAIO 2009 FASCE ORARIE ANCHE PER BASSE TENSIONI

Si segnala che l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha pubblicato, anche a seguito di richieste da parte di Confapi e delle altre Organizzazioni aderenti al Tavolo energia intelligente per le PMI, un chiarimento in merito all'applicazione dei corrispettivi PED differenziati per fasce orarie e per mese/raggruppamenti di mesi, già previsti dalla delibera 156/07.

Si riporta di seguito quanto pubblicato dall'Authority.

Il TIV (Testo integrato vendita, approvato con deliberazione n. 156/07) prevede, tra l'altro, che nell'ambito del servizio di maggior tutela:

- a) a partire dall'1 gennaio 2009 ai punti di prelievo di cui al comma 2.3 lettera c) (bassa tensione altri usi) con potenza disponibile superiore a 16,5 kW e trattati orari o per fasce ai sensi del TILP saranno applicati corrispettivi PED, a copertura dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica sostenuti da Acquirente unico, differenziati nelle fasce orarie F1, F2 ed F3 e nei mesi dell'anno;
- b) a partire dall'1 aprile 2009 ai punti di prelievo di cui al comma 2.3 lettera c) (bassa tensione altri usi) con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW e trattati per fasce ai sensi del TILP saranno applicati corrispettivi PED differenziati nelle fasce orarie F1, F2 ed F3 e nei raggruppamenti di mesi definiti nella tabella 8 del TIV.

Il TIV stabilisce poi che per i punti di prelievo della tipologia bassa tensione altri usi l'esercente la maggior tutela applica corrispettivi PED monorari per:

- i) i primi tre mesi successivi al mese in cui il misuratore elettronico è stato riprogrammato, se il punto di prelievo ha potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
- ii) i primi sei mesi successivi al mese in cui il misuratore elettronico è stato riprogrammato, se il punto di prelievo ha potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;

e che, a partire dalla disponibilità all'esercente la maggior tutela di dati di misura differenziati per fascia oraria, il medesimo esercente è tenuto a riportare nella fattura la distribuzione dei consumi del cliente per fasce e per mese/raggruppamenti di mesi, anche nel caso in cui il prezzo applicato non risulti differenziato per fascia oraria e per mese o per raggruppamenti di mesi.

Pertanto, in base a quanto sopra richiamato:

- **a partire dall'1 gennaio 2009 l'esercente la maggior tutela applicherà corrispettivi PED differenziati in ciascuna fascia oraria F1, F2 ed F3 e in ciascun mese ai punti di prelievo della tipologia bassa tensione altri usi con potenza disponibile superiore a 16,5 kW che all'1 ottobre sono trattati per fasce o orari ai sensi del TILP, a condizione che abbiano ricevuto nelle fatture relative al trimestre ottobre-dicembre 2008 l'indicazione dei propri consumi distinti in ciascuna di dette fasce e in ciascun mese;**

- **a partire dall'1 aprile 2009 l'esercente la maggior tutela applicherà corrispettivi PED differenziati in ciascuna fascia oraria F1, F2 ed F3 e in ciascun raggruppamento di mesi ai punti di prelievo della tipologia bassa tensione altri usi con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW che all'1 ottobre sono trattati per fasce ai sensi del TILP, a condizione che abbiano ricevuto nelle fatture relative al semestre ottobre 2008 – marzo 2009 l'indicazione dei propri consumi distinti in ciascuna di dette fasce e in ciascun raggruppamento di mesi.**

In generale (anche successivamente alle date dell'1 gennaio 2009 e 1 aprile 2009) l'applicazione di corrispettivi PED differenziati per fasce orarie e per mese/raggruppamenti di mesi a seguito della riprogrammazione del misuratore è sempre condizionata ai periodi di 3/6 mesi sopra indicati in cui ha luogo l'informativa in fattura al cliente finale circa i propri consumi e l'applicazione del corrispettivo PED monorario.

Di seguito si riporta il link al sito dell'Autorità per l'energia dove sono state pubblicate le risposte ai quesiti più frequenti in tale materia.

<http://www.autorita.energia.it/faq/TIV.htm>

3. NOVITA' 2009 PER IL REGIME DI SALVAGUARDIA

Si segnala che si è conclusa la seconda Asta bandita ai sensi della Legge 3 agosto 2007 n. 125/07 per l'individuazione degli esercenti il servizio di vendita della salvaguardia nel settore elettrico nel **periodo 1 gennaio 2009 - 31 dicembre 2010**.

La suddetta procedura concorsuale, indetta dall'Acquirente Unico per la selezione dell'esercente il servizio di fornitura di elettricità in regime di Salvaguardia, è terminata con l'assegnazione ad Exergia S.p.A., Hera Comm. S.r.l. e all'Enel Energia S.p.A. del diritto di fornire i mercati della salvaguardia delle seguenti aree territoriali:

Exergia S.p.A. per: Trentino-Alto-Adige, Veneto, Friuli-Venezia-Giulia e Emilia Romagna.

Enel Energia S.p.A per: Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria., Lombardia Sardegna, Lazio, Abruzzo e Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia.

Hera Comm S.r.l. per: Toscana, Umbria e Marche

Si evidenzia che le imprese rientranti nel regime di Salvaguardia sono le imprese in BT con un numero superiore a 50 dipendenti e con fatturato superiore a 10 milioni di euro, e le imprese in MT. Per tali imprese i prezzi dell'elettricità sono strettamente correlati all'andamento del mercato all'ingrosso (borsa elettrica), variano di mese in mese e sono noti solo dopo l'esito mensile del mercato.

Di seguito si riporta il link al comunicato dell'Acquirente Unico per i valori di attribuzione per le Aste:

http://www.acquirenteunico.it/docs/4982_Esito_procedure_concorsuali.pdf

4. SANZIONI DELL'ANTITRUST PER PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (Antitrust) ha condannato nove società di vendita di elettricità e gas per pratiche commerciali scorrette, infliggendo loro multe per un totale di 1,275 milioni di euro. Le società sono Enel Energia, Eni, Acea Electrabel Elettricità, Aem Energia, Asm Energia e Ambiente, Trenta, Enia Energia, Mpe Energia e Italcogim Energie.

Secondo l'Autorità, le aziende multate hanno attuato pratiche commerciali scorrette nelle modalità di pubblicizzazione dei prezzi praticati nel mercato libero dell'energia e del gas.

Le sanzioni decise dall'Antitrust ammontano in particolare a 250mila euro per Enel Energia, 260mila per Eni, 135mila per AceaElectrabel Elettricità, 140mila per Aem Energia, 110mila per Asm Energia e Ambiente, 90mila per Trenta, 95mila per Enia Energia, 100mila per Mpe Energia e 95mila per Italcogim Energie.

Secondo l'Antitrust le nove società sanzionate hanno organizzato campagne pubblicitarie, attraverso diversi mezzi di comunicazione, in grado di indurre in errore i consumatori sul prezzo complessivo applicato per l'erogazione del servizio richiesto, con indicazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete. **Le campagne hanno riguardato in particolare le offerte 'prezzo fisso/certo/bloccato' e quelle relative alla tariffa bioraria di energia elettrica e gas.**

In particolare, a giudizio dell'Autorità, "in tali offerte non è stata sufficientemente specificata la presenza di componenti di prezzo regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e, quindi, soggette a variazioni. Tali componenti - ricorda l'Antitrust - possono ammontare anche ad oltre il 40% del costo complessivo sostenuto dal consumatore per i consumi di energia elettrica e gas. Inoltre, non sono stati adeguatamente indicati i maggiori costi dell'energia previsti nelle fasce diurne delle proposte reclamizzate".

Secondo l'Antitrust con la liberalizzazione del mercato del gas e dell'energia elettrica si è aperta una fase iniziale di presentazione di offerte sul mercato da parte dei diversi operatori, che ha reso il consumatore maggiormente bisognoso di chiarimenti e di informazioni, specie per quanto riguarda le reali condizioni economiche del servizio. Gli operatori invece non hanno provveduto all'informazione chiara e corretta alla quale invece sarebbero stati obbligati.

5. FINANZIAMENTI PER LA RICERCA PER LE ENERGIE RINNOVABILI E L'EFFICIENZA ENERGETICA

Bando del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare

Si segnala che il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ha emanato un Bando per il finanziamento di progetti di ricerca finalizzati ad interventi di efficienza energetica e all'utilizzo delle fonti di energia rinnovabile in aree urbane, per il quale sono stati stanziati € 10.000.000,00.

Il comunicato relativo all'emanazione del Bando è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 299 del 23 dicembre 2008. Possono presentare domanda di contributo imprese associate, anche in forma temporanea. L'associazione deve comprendere enti pubblici di ricerca la cui quota di partecipazione non sia superiore al 50%.

L'associazione potrà essere costituita anche da associazioni di categoria, agenzie energetiche locali, ESCO, agenzie, enti o istituti preposti alla comunicazione, informazione e formazione in materia ambientale nonché enti pubblici.

Il Bando contiene le modalità ed i relativi termini per la presentazione delle istanze (ivi compresa la tempistica), i criteri per la selezione dei progetti ammissibili al finanziamento, i limiti di cofinanziamento, la documentazione da produrre, le indicazioni utili per la concessione dei contributi, e le risorse disponibili.

La scadenza per la partecipazione al Bando è quella del termine delle risorse messe a disposizione, verranno ammesse all'istruttoria le domande che risultano spedite a partire dalla data di pubblicazione del comunicato del Bando in Gazzetta Ufficiale (23 dicembre u.s.) per un periodo non superiore a cinque mesi .

Il bando è disponibile al link:

http://www.minambiente.it/moduli/output_immagine.php?id=2503

6. LA DISCIPLINA DELLO SCAMBIO SUL POSTO PER LA MICROGENERAZIONE DI ENERGIA: NUOVE CONDIZIONI TECNICO- ECONOMICHE

Attivazione della piattaforma sul sito del Gestore del Sistema Elettrico.

Il servizio di scambio sul posto previsto dal Decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387/03 è regolato, fino al 31 dicembre 2008, dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas [n. 28/06](#).

A partire dal 1 gennaio 2009 la deliberazione n. 28/06 sarà abrogata e diventerà operativo il Testo integrato delle modalità e delle condizioni tecnico-economiche per lo scambio sul posto (TISP), approvato con la deliberazione [ARG/elt n. 74/08](#), nel quale sono recepite anche le disposizioni del decreto legislativo n. 20/07 per gli impianti di cogenerazione ad alto rendimento, (vedi Circ. n. 129/08).

Fino al 31 dicembre 2008 le previsioni contenute nel TISP non sono operative e si continua ad applicare la deliberazione n. 28/06. In particolare, il soggetto erogatore del servizio di scambio sul posto fino al 31 dicembre 2008 continua a essere l'impresa distributrice competente nell'ambito territoriale del cliente, mentre, a partire dal 1 gennaio 2009, sarà necessario sottoscrivere un nuovo contratto con il Gestore dei Servizi Elettrici (GSE).

Il GSE è il nuovo soggetto erogatore del servizio di scambio sul posto che sostituirà le imprese distributrici, diventando l'unico interlocutore nazionale per lo scambio sul posto.

L'Utente dello scambio sul posto è, quindi, chi dispone o è titolare di uno o più impianti:

- alimentati da fonti rinnovabili di potenza fino a 20 kW;
- di cogenerazione ad alto rendimento di potenza fino a 200 kW.

L'Utente dello scambio sul posto deve essere controparte del contratto di acquisto riferito all'energia elettrica prelevata sul punto di scambio. Il punto di connessione dell'utente dello scambio (produzione e carico) alla rete è unico e costituisce uno strumento per l'immagazzinamento virtuale dell'energia prodotta e non contestualmente consumata. Lo scambio sul posto si concretizza nella regolazione economica su base annua con il GSE di un corrispettivo appositamente definito che varia a seconda se l'impianto sia da fonte rinnovabile o di cogenerazione.

Il criterio per il calcolo della regolazione economica tiene conto:

- della valorizzazione economica dell'energia immessa nei limiti del valore dell'energia elettrica complessivamente prelevata (al netto delle tasse e degli oneri di accesso alla rete);
- degli oneri di accesso alla rete nei limiti della quantità di energia elettrica scambiata.

In particolare, per gli oneri per l'accesso alla rete:

- nel caso di impianti da fonti rinnovabili vengono restituite le componenti variabili, espresse in cent€/kWh, relative alla tariffa di trasmissione, distribuzione, agli oneri generali di sistema (componenti A e UC) e al dispacciamento;

- nel caso di impianti di cogenerazione ad alto rendimento, vengono restituite le componenti variabili espresse in cent€/kWh, relative alla tariffa di trasmissione, distribuzione e al dispacciamento.

Nel caso in cui la valorizzazione dell'energia immessa in rete sia superiore a quella prelevata il GSE gestisce un credito per gli anni solari successivi senza più il limite dei tre anni che per i soli impianti di cogenerazione ad alto rendimento può anche essere liquidato.

Il GSE ha attivato sul proprio sito una piattaforma dedicata allo Scambio sul posto e alla gestione dei contratti, infatti, è necessario riattivare un nuovo rapporto contrattuale anche per i soggetti che avevano già attivato il servizio di scambio sul posto con la precedente normativa, presentando una specifica istanza di scambio sul posto al Gestore dei Servizi Elettrici.

Di seguito si riportano i link ai quesiti più frequenti raccolti dal Gestore ed il collegamento al portale della disciplina in oggetto.

[http://www.gse.it/attività/ssp/Documents/FAQ_SSP_\(20-11-08\).pdf](http://www.gse.it/attività/ssp/Documents/FAQ_SSP_(20-11-08).pdf)

<http://www.gse.it/attivit%c3%a0/ssp/PubblInf/Pagine/default.aspx>

I riferimenti normativi della disciplina dello scambio sul posto sono i seguenti:

- il D.Lgs n. 387/03 che ha previsto che l'Autorità per l'energia definisca le condizioni tecnico economiche del servizio dello Scambio sul posto per gli impianti alimentati da fonti rinnovabili fino a 20 kW precisando che nell'ambito di tale disciplina non è consentita la vendita e che tale disciplina sostituisca ogni altro adempimento a carico dei soggetti che realizzano impianti, connesso all'accesso e all'utilizzo della rete elettrica;
- la Legge n. 244/07, " Legge finanziaria 2008", che ha previsto che il Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero dell'Ambiente stabiliscano con propri decreti le modalità per l'estensione della disciplina dello scambio sul posto a tutti gli impianti da fonti rinnovabili di potenza fino a 200 kW. Solo a seguito della pubblicazione di tali decreti attuativi l'Autorità provvederà ad emanare una delibera ad hoc.

7. LAVORI E CONTATORI - TEMPI DI ESECUZIONE E INDENNIZZI AUTOMATICI: NOVITA' DAL 1° GENNAIO 2009

Sempre più spesso l'utente finale dei servizi elettrici fatica a districarsi tra le nuove e mutevoli regole che caratterizzano il mercato elettrico liberalizzato. La pluralità di soggetti operanti, la diversificazione delle funzioni e dei compiti, la complessità delle proposte contrattuali, le clausole "nascoste", le informazioni sommarie e talvolta pretestuose fornite dai call-center fanno spesso rimpiangere alla piccola impresa il vecchio mercato vincolato, dove almeno ci si rapportava ad un unico soggetto, anche se monopolista.

Con la delibera **333/2007**, poi modificata più volte nel corso dell'anno 2008 e recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica" (TIQE) e pienamente in vigore soltanto dal 1 gennaio 2009, l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha **abolito** sostanzialmente la possibilità per **l'utente finale di energia elettrica in bassa tensione del mercato libero** che necessita di lavori, sostituzioni, letture contatori, etc... **di rivolgersi direttamente al soggetto gestore della rete di distribuzione** (Enel Distribuzione), **stabilendo l'obbligo**, per i medesimi utenti, **di rivolgersi direttamente al proprio fornitore di energia elettrica**, che provvederà a veicolare la richiesta, attraverso un portale telematico, al gestore della distribuzione.

Si tratta di una disposizione che, negli intenti dell'Autorità, intendeva da un lato agevolare l'utente finale in bassa tensione, che avrà un unico soggetto di riferimento per tutte le problematiche connesse con la fornitura dell'energia elettrica, dall'altro dare un'ulteriore possibilità ai fornitori di energia elettrica di rafforzare il rapporto con i propri clienti. Inoltre il provvedimento abolisce sostanzialmente le varie carte dei servizi dei soggetti distributori, creando regole uniformi su tutto il territorio nazionale.

All'atto pratico la delibera 333/07 ha creato molta confusione, probabilmente perché è mancata, a livello istituzionale una campagna informativa adeguata lasciando e l'utente finale si è trovato a doversi barcamenare tra disinformati call-center.

Eppure il "**Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica**" (TIQE) rappresenta una fonte informativa essenziale per gli utenti che intendono programmare lavori sulla rete elettrica oppure che temono, per vari motivi, un distacco più o meno motivato della corrente.

La prima parte del TIQE detta le condizioni per **la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica**, disciplina gli obblighi di registrazione delle interruzioni con o senza preavviso e determina la documentazione da produrre e conservare. Definisce inoltre:

- gli indicatori di continuità del servizio e le modalità di comunicazione all'Autorità e ai clienti finali dei valori degli indicatori di continuità del servizio;
- la regolazione delle interruzioni prolungate o estese;
- i rimborsi per le interruzioni prolungate e la procedura per l'erogazione dei rimborsi nel caso di interruzioni di vasta estensione;
- la qualità della tensione e i contratti per la qualità.

La seconda parte del TIQE riguarda la regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica. In particolar modo definisce:

- gli **indicatori di qualità commerciale del servizio** (tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione; tempo di preventivazione per

l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione; tempo di esecuzione di lavori semplici; tempo di esecuzione di lavori complessi; tempo di attivazione della fornitura; tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale; tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità; tempo di rettifica di fatturazione; tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale; tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale; tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte; fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale; tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura, computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale,....);

- i livelli specifici e generali di qualità commerciale, i casi di indennizzo automatico, i casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico e le modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico;
- gli obblighi di registrazione e di informazione dei distributori
- le modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale

7.1 I tempi di esecuzione dei lavori

Di particolare interesse per chi deve programmare lavori sulla rete è la tabella 11 del TIQE, che riportiamo di seguito e riassume i tempi necessari al gestore della distribuzione per effettuare i lavori o le attività di preventivazione connesse ai lavori. In caso di non rispetto di tali termini è previsto un indennizzo automatico per l'utente (v. tabelle 14 e 15 di seguito riportate).

Tabella 11 – Livelli specifici di qualità commerciale.

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale ⁽¹⁾	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	90 giorni solari	60 giorni solari

Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

- 1- In caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;
- 2- richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
- 3- richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

NOTA: Il **lavoro semplice** e' la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà dell'esercente, eseguita con un intervento limitato alla presa (l'impianto che collega il contatore alla rete di distribuzione) ed eventualmente al contatore, ovvero la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione di proprietà dell'esercente con intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente. **In tutti gli altri casi il lavoro e' complesso. Se il lavoro semplice richiesto dal cliente in bassa tensione rientra tra quelli per i quali e' previsto un costo a forfait, può essere attivata una procedura semplificata** attivata al momento in cui il cliente accetta le condizioni che gli vengono comunicate confermando la volontà di procedere. In questo caso il venditore deve trasmettere la richiesta al distributore locale entro tre giorni lavorativi e il distributore, entro i successivi cinque giorni lavorativi deve verificare se il lavoro e' effettivamente semplice e tariffabile a forfait e se l'importo comunicato al cliente e' corretto. In caso positivo il distributore invia al cliente una conferma scritta del preventivo. Il lavoro sarà quindi realizzato entro 15 giorni lavorativi da quando il distributore ha ricevuto la richiesta del venditore. Se il distributore invece verifica che il lavoro non e' semplice e non rientra tra quelli per i quali e' previsto un costo a forfait, informa sia il cliente sia il venditore e trasmette un preventivo entro 20 giorni lavorativi.

Tutti i termini previsti dalla delibera 333/2007 devono essere comunicati all'utente, unitamente all'importo degli indennizzi automatici previsti. Ogni distributore dovrà inoltre pubblicare sul proprio sito Internet le tipologie di lavori semplici con costo predeterminato (a forfait) ai quali è applicabile la procedura suddetta. I venditori, a loro volta, vi si devono attenere. Rientrano solitamente nella categoria le variazioni di potenza, le volture, i subentri, etc.

7.2 Come procedere

La procedura corretta per chi deve richiedere l'effettuazione di lavori sulla rete di distribuzione é pertanto la seguente:

Utenze in bassa tensione

- presentare la domanda direttamente al fornitore di energia elettrica (per i Consorziati è possibile passare anche dal Consorzio, che fornirà la modulistica e, una volta compilata, la invierà telematicamente al fornitore);
- il fornitore di energia elettrica, **entro due giorni**, provvederà ad inoltrare la domanda all'Enel distribuzione attraverso un portale web (per le utenze su reti Hera la procedura è ancora cartacea);
- una volta inserita la richiesta il portale assegna un numero in automatico ed un tecnico di della Distribuzione riceve la domanda;
- una volta presa in carico la domanda il distributore ha 20 giorni per emettere un preventivo, che dovrà poi essere accettato dall'utente per potere poi avviare i lavori.

Dalle esperienze già maturate nelle ultime settimane del 2008 abbiamo verificato che, per un lavoro semplice, come ad esempio lo spostamento di un contatore nell'ambito dello stesso sito, occorrono in tutto circa due mesi di tempo. Per lavori più complessi l'iter può durare anche fino a sei mesi o più.

Utenze in media tensione

Le utenze in media tensione che devono effettuare lavori sulla rete elettrica possono ancora avere accesso diretto alla società di distribuzione. Abbiamo anche in questo caso registrato che la società di distribuzione ha respinto le richieste degli utenti in media tensione, obbligandoli a veicolare la richiesta attraverso il fornitore. In tal caso il fornitore può comunque gestire la pratica, ma sarà necessario sottoscrivere una delega.

Sottolineiamo che, nel caso di reti gestite da Enel Distribuzione tutti i passaggi inerenti le forniture elettriche sono gestite con un sistema telematico e che quindi i tempi tecnici, a dispetto di quanto a volte viene detto dallo stesso personale ENEL, sono uguali per tutti e difficilmente derogabili.

7.3 Casi esclusi

Restano alcuni casi specifici, per i quali l'utente finale, anche se in bassa tensione, può ancora rivolgersi direttamente al distributore locale:

- reclamo o richiesta di informazione relative alla distribuzione o alla misura (contatore);
- richiesta di preventivo o di esecuzione lavori in assenza di contratto di fornitura;
- richiesta di spostamento di linee non funzionale allo spostamento del contatore;
- richiesta di spostamento di prese non attive, se a richiederla non é il cliente che subentrerà nella fornitura.

7.4 Gli indennizzi automatici

In tutti i casi in cui non vengono rispettati i tempi massimi fissati dall'Autorità scattano degli indennizzi che il gestore deve liquidare all'utente senza che questi debba farne richiesta (a

differenza di quanto avveniva in passato per gli indennizzi previsti dalle singole carte dei servizi). Se l'utente viene fornito da un venditore diverso dal distributore locale, è il venditore che deve risarcire il cliente facendo da tramite con il distributore stesso.

L'indennizzo deve essere decurtato dalla prima bolletta utile e comunque entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.

Se il termine non viene rispettato e l'indennizzo è corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo è raddoppiato; se viene corrisposto oltre questo ulteriore termine, l'importo è quintuplicato.

Per esempio: se il termine di esecuzione di un lavoro semplice per un cliente domestico scade il 15 marzo, l'indennizzo, pari a 30 euro, deve essere erogato entro il 14 giugno. Se l'esercente lo eroga oltre questa data, ma entro il 12 settembre, dovrà versare al cliente 60 euro. Oltre quest'ultima data, dovrà versare al cliente 150 euro.

L'indennizzo automatico non è dovuto:

- quando il mancato rispetto dello standard specifico di qualità è dovuto a cause imputabili al cliente o a terzi o a cause di forza maggiore;
- quando il cliente non è in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta (ad esempio non ha versato i contributi dovuti per l'allacciamento richiesto);
- per mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a guasto del contatore per i clienti BT, se l'interruzione è causata dal solo allentamento dei morsetti del contatore, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti del contatore installato in locali di esclusivo accesso del cliente;
- per mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione se la prestazione non dà luogo a restituzione di somma al cliente o viene effettuata a causa di errata comunicazione al fornitore da parte del cliente (ad esempio se la rettifica si è resa necessaria per un errore nella comunicazione dell'autolettura da parte del cliente).

È bene sapere che la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di chiedere un risarcimento del danno soggettivo, opportunamente dimostrato e documentato.

Tabella 14 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT non domestici

	STANDARD	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro il doppio del tempo	Rimborso in € per l'esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	15 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00

Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	5 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno ferial ⁽¹⁾	60,00	120,00	180,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	60,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	90 giorni solari	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata

Tabella 15 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali MT

	STANDARD	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro il doppio del tempo	Rimborso in € per l'esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione	20 giorni lavorativi	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile

di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62				
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	30 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	7 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale	120,00	240,00	360,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	120,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	60 giorni solari	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00

NOTA: nel corso del 2009, a seconda del tipo di utenza, l'indennizzo automatico aumenterà all'aumentare del tempo di resa della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avverrà oltre lo standard ma entro un periodo doppio, verrà pagato l'indennizzo base;
- se l'esecuzione della prestazione avverrà oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, verrà pagato l'indennizzo doppio rispetto a quello base;
- se l'esecuzione della prestazione avverrà oltre un tempo triplo dello standard, verrà pagato l'indennizzo triplo rispetto a quello base.

Cambieranno in corso d'anno anche i tempi di pagamento: non più entro 90 giorni dalla scadenza del tempo massimo ma entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione (in ritardo) della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard (se la prestazione non viene eseguita). L'accredito può avvenire sulla prima bolletta utile. Se l'indennizzo non viene corrisposto entro sei mesi dalla prestazione (o dal triplo tempo dello standard) l'indennizzo stesso triplicherà e dovrà comunque essere pagato entro il settimo mese dalla prestazione. Per gli standard relativi al rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti tutti i termini di cui sopra partiranno dalla data dell'appuntamento.

7.5 Allacciamenti

Le regole suddette sulla tempistica dei preventivi e delle esecuzioni nonché sul diritto a ricevere il rimborso automatico valgono anche per le attività di allacciamento.

L'indennizzo è liquidabile solo se il lavoro riguarda il contatore e la presa, ovvero se si tratta di un lavoro "semplice" già definito sopra.

A livello tecnico gli allacciamenti vengono fatti dal distributore locale. Il cliente/utente che non ha ancora stipulato un contratto di fornitura può rivolgere la richiesta al distributore locale, ma qualora avesse già sottoscritto un contratto dovrà rivolgersi, se in bassa tensione, al proprio venditore, che farà da tramite col distributore e dovrà inoltrargli la richiesta entro due giorni lavorativi.

7.6 Contestazioni

Ogni gestore potrebbe prevedere standard propri ed indennizzi propri (che non devono ovviamente essere inferiori a quelli fissati dall'Autorità), quindi la prima cosa da fare è visionare il contratto e la carta di qualità emanata dal venditore.

Come già visto gli indennizzi automatici non vanno chiesti (dovrebbero essere pagati direttamente dai venditori nei termini già detti), in ogni caso è bene verificare che vengano accreditati in bolletta ed eventualmente contestare le mancanze.

Inoltre, considerando che l'accredito dell'indennizzo automatico non preclude la possibilità di chiedere un rimborso per i danni "soggettivamente patiti", è sempre bene contestare subito i danni subiti a fronte di un inadempimento del venditore, provvedendo a quantificarli e, quando possibile, a documentarli.

A tal fine è opportuno inviare una contestazione per raccomandata a/r, quantificando subito il danno o riservandosi di farlo in un momento successivo (se magari occorre tempo per raccogliere la documentazione).

Fonte: AEEG

8. DAL 1° GENNAIO 2009 NUOVE REGOLE PER I SERVIZI DI VENDITA

Con la delibera 164/08 “ Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV) l'Autorità per l'energia ed il gas (AEEG) ha introdotto nuovi standard di qualità sul servizio commerciale dei venditori di energia elettrica e gas (sia del mercato libero che del mercato regolato).

Si tratta di disposizioni che da una parte riguardano i reclami e i massimi tempi di risposta (con previsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto), dall'altra regolano il servizio di assistenza telefonica e i call-center.

Il TIQV, che entra in vigore in modo graduale dal 1/1/2009, rappresenta in parte un'innovazione, poiché fino a tutto il 2008 per i disservizi commerciali era previsto un solo standard specifico con relativo indennizzo, mentre per il resto (risposta a reclami scritti, per esempio) esistevano solo tempi indicativi non collegati ad alcun rimborso monetario. Si tratta quindi di un passo avanti nella direzione di una maggiore trasparenza del mercato elettrico e di una maggiore tutela degli utenti finali.

Il principio generale stabilito dal TIQV è che il venditore deve comunicare gli standard e gli indennizzi prima della conclusione del contratto, specificando eventualmente anche i propri (aggiuntivi o migliorativi di quelli dell'Autorità) e dando notizia al cliente che il pagamento degli stessi non gli impedisce, volendo, di promuovere un'azione di recupero del danno ulteriore.

8.1 Modalità di presentazione dei reclami

Le procedure di presentazione dei reclami devono essere previste dai contratti e riportate nelle bollette e nei siti Internet dei venditori. Deve essere riportato almeno un indirizzo postale ed un numero di fax. Sui siti Internet o presso gli sportelli deve inoltre essere presente un modulo per i reclami, anche se il cliente è libero di redigere lo stesso nella forma che preferisce, indicando comunque con chiarezza i propri dati (nome, cognome, indirizzo di fornitura), l'indirizzo a cui inviare la risposta -se diverso- ed il servizio a cui si riferisce il reclamo.

Si consiglia comunque di inviare il reclamo per raccomandata a/r e quando viene richiesta una rettifica e/o un accredito redigere lo stesso sotto forma di messa in mora.

8.2 Tempi di risposta

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo base
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	20 euro
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	20 euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 euro

Tempo di risposta motivata a reclami scritti: é' il tempo che decorre dal ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto e la data di invio della risposta, motivata e scritta.

Tempo di rettifica di fatturazione: è il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione relativa ad una fattura già pagata (o per la quale il

contratto prevede la possibilità di rateizzare) e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Se l'accredito avviene in bolletta, fa fede la data di emissione della stessa. Se l'importo a credito supera quello della bolletta, il credito dovrà essere erogato con una rimessa diretta.

Tempo di rettifica di doppia fatturazione: è il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di accredito delle somme non dovute. Le regole dell'accredito sono le stesse viste sopra.

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della relativa risposta.

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione: è il tempo che decorre dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Se il venditore comunica che concede la rettifica, il venditore è tenuto a fornire anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica.

Nota: ogni venditore può prevedere ulteriori propri standard specifici e indennizzi automatici, aggiuntivi e/o migliorativi di quelli previsti dall'Autorità (per esempio inserendo un tempo massimo di attesa agli sportelli).

8.3 Indennizzi automatici

Se il mancato rispetto dei tempi massimi di cui sopra dipende da una causa di forza maggiore (come gli atti dell'Autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità, scioperi indetti senza preavviso, etc.) o da una causa imputabile al cliente finale o a terzi (ritardi del distributore locale, etc.), il venditore deve giustificarsi e documentare la cosa ma NON è tenuto ad accreditare alcun indennizzo automatico.

In caso contrario, ovvero quando il mancato rispetto degli standard e' imputabile alla responsabilità del venditore, questi deve accreditare un indennizzo automatico in bolletta **pari a 20 euro**. Questo indennizzo base è previsto se la risposta viene inviata oltre lo standard ed entro un tempo massimo dello standard stesso.

L'indennizzo e' incrementato in questi casi:

- se la risposta viene inviata oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, e' corrisposto il doppio dell'indennizzo, ovvero 40 euro.
- se la risposta viene inviata oltre un tempo triplo dello standard e' corrisposto il triplo dell'indennizzo base, ovvero 60 euro.

L'indennizzo non e' riconosciuto:

- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime già viste.

L'indennizzo viene accreditato alla prima fatturazione utile sotto la voce "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Se la bolletta e' di importo inferiore essa deve evidenziare un credito che deve essere poi detratto dalle successive fatturazioni. Il termine massimo per

la corresponsione dell'indennizzo è di **otto** mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo o della richiesta di rettifica. La ricezione dell'indennizzo non impedisce al cliente di chiedere un risarcimento di un eventuale danno ulteriore, quantificato soggettivamente o documentato.

8.4 Call-center

Secondo la delibera 164/08, che abolisce la precedente 139/2007 sulla qualità dei call center, I venditori devono rendere disponibile ai clienti un servizio telefonico commerciale che garantisca la presenza di operatori per almeno 35 ore settimanali, elevate a 50 qualora non vi sia almeno uno sportello fisico per ogni provincia ove il venditore abbia più di 20.000 clienti finali.

Sul sito Internet e nelle bollette devono essere riportati i numeri telefonici di detto servizio commerciale con indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché l'orario di apertura. Se al servizio telefonico commerciale è associato un risponditore automatico il venditore deve mettere a disposizione uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per le chiamate da rete fissa. In questi casi inoltre il risponditore automatico deve, almeno al secondo livello di opzioni, dare la possibilità al cliente di parlare con un operatore. L'indirizzamento verso un operatore deve avvenire anche in caso di errore nella digitazione, nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta. Per i servizi telefonici e i call center sono previsti solo standard generici di qualità, ovvero riferimenti in percentuale entro cui i venditori devono rientrare nell'arco di un determinato periodo di tempo per poi relazionare all'Autorità garante che, fatte le proprie valutazioni, può nel caso di mancato rispetto sanzionare il venditore. **Non sono previsti, quindi, indennizzi automatici per i clienti finali.**

L'unico indicatore utile all'utente è il tempo massimo di attesa del chiamante: 240 secondi, calcolati dalla prima risposta (anche automatica) all'inizio della conversazione con l'operatore o alla fine della chiamata nel caso di rinuncia.

L'AEEG effettuerà ogni sei mesi un'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call-center, tramite interviste dirette con coloro che hanno usufruito del servizio, assegnando poi ai venditori un particolare "indice complessivo di soddisfazione dei clienti", l'ICS.

Essa inoltre attribuirà ai venditori dei punteggi relativamente alla gratuità del servizio, alla sua disponibilità, efficacia, facilità di navigazione (per i servizi automatici), etc. Verranno assegnati punti aggiuntivi in caso di migliorie che il venditore abbia dato al servizio, tipo l'apertura dei call center di sabato, la completa gratuità dell'accesso anche per chiamate da cellulare, l'apertura di sportelli fisici, etc. etc.

Infine, viene assegnato un punteggio globale della qualità del call center (IQT).

Nel corso del 2009, sul sito dell'Autorità garante dovrebbe essere pubblicata una graduatoria dei venditori con tutti i punteggi conseguiti dai venditori di energia elettrica.

Fonte: AEEG

9. ROBIN HOOD TAX

L'articolo 81, commi da 16 a 18, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni in legge 6 agosto 2008, n. 133, nel prevedere la maggiorazione dell'IRES nei confronti di determinati operatori economici, ha anche stabilito che detta maggiorazione non debba essere traslata sui prezzi al consumo e ha affidato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito, Autorità) il compito di vigilare sulla puntuale osservanza di detto divieto.

L'Autorità, con la deliberazione **VIS 109/08** dell'11 dicembre 2008 (di seguito: deliberazione) ha conseguentemente stabilito *"Criteri e modalità di verifica del rispetto del divieto di traslazione della maggiorazione di imposta di cui all'articolo 81, comma 18, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni in legge 6 agosto 2008, n. 133"*.

Gli adempimenti richiesti dalla deliberazione costituiscono la base per procedere alla prima analisi di verifica. Il regolare e puntuale rispetto degli adempimenti da parte di venditori e distributori di energia elettrica e gas costituirà di per sé un importante elemento di valutazione.

Fonte: AEEG

10. EFFICIENZA ENERGETICA E 55%

Pubblicata in Gazzetta ufficiale la **legge 28 gennaio 2009, n. 2** di conversione del DI 29 novembre 2008, n. 185 che cancella la retroattività delle norme del DI 185/2008 circa gli interventi di riqualificazione energetica effettuati nel 2008.

La legge, in vigore dal 29 gennaio 2009, per quanto attiene gli incentivi per gli interventi di riqualificazione energetica degli edifici prevede la detraibilità del credito d'imposta **in 5 anni**, e una mera comunicazione all'Agenzia delle Entrate, ulteriore rispetto alla domanda da inoltrare all'Enea, con le modalità che saranno stabilite con provvedimento del Direttore.

Ricordiamo che la pregressa normativa, dettata dall'articolo 1, commi da 344 a 347, Legge 296/2006 (Finanziaria 2007) prevedeva che fosse il contribuente a scegliere in quanti anni – da 3 a 10 – recuperare il credito d'imposta.

APPROFONDIMENTO

II MERCATO ELETTRICO ED IL RUOLO DEI CONSORZI

Ad ormai dieci anni di distanza dall'approvazione del D.Lgs. 16 marzo 1999, n. 79 (decreto Bersani), i consorzi elettrici hanno vissuto un'evoluzione e continuano ad evolversi seguendo di pari passo i numerosi adeguamenti normativi di settore. Se da una parte si può dire che invariata ne è rimasta la natura, d'altra parte i consorzi elettrici sono mutati nel senso di una crescita quantitativa e qualitativa delle funzioni svolte.

In particolare, l'azzeramento della soglia di idoneità per l'accesso al libero mercato elettrico avviato il 1° maggio 2003 a seguito dell'applicazione della Legge 5 marzo 2001, n. 57 e successivamente completato con il DI 73/2007, che ha consentito l'accesso al mercato libero alle utenze domestiche, ha costituito un vero e proprio momento di svolta per l'attività consortile in materia elettrica. È a partire da quel momento, infatti, che unitamente all'individuazione di una nuova, estesissima fascia di utenti elettrici idonei, di fatto viene meno il regime di obbligatorietà di adesione a consorzi per l'accesso al libero mercato. In pratica, l'adesione ad un Consorzio non rappresenta più un passaggio necessario, ma volontario per l'impresa: **non più un obbligo, ma un'opportunità.**

Se non è più quindi uno strumento vincolante quale funzione può avere ad oggi un Consorzio elettrico? Evidentemente la sua funzione principale continua e continuerà ad essere quella **dell'aggregazione della domanda**. Il fatto che una molteplicità di utenti decida la costituzione di un unico soggetto per l'acquisto di energia elettrica resta sempre dettato dall'esigenza di esprimere un maggiore potere di contrattazione nei confronti dei fornitori di energia elettrica, al fine di ottenere le migliori condizioni tariffarie possibili.

Si può anzi sostenere che ora forse più di prima – vale a dire in assenza dell'obbligo di consorzarsi e con l'ammissibilità al libero mercato di utenze piccole e piccolissime – diviene prioritario per i consorzi **massimizzare la propria capacità di aggregazione**, al duplice scopo di conseguire risparmi che rendano effettivamente conveniente per i singoli utenti l'ingresso nel libero mercato elettrico e di permettere ai consorzi stessi, oltre al regolare svolgimento della propria attività, anche lo sviluppo di nuovi e più avanzati servizi a favore delle aziende consorziate.

11.1 CONENERGY 2000: l'unione fa la forza

Al 1 gennaio 2009 Consenergy 2000 aggrega 270 punti di prelievo, per un totale di 130 milioni di Kwh. Diversamente da altri Consorzi di diversa emanazione associativa, che hanno sviluppato servizi di consulenza sulle energie alternative, oppure hanno scelto di presentarsi al mercato come veri e propri operatori del mercato elettrico, Consenergy, coerente con la mission iniziale ha continuato a proporsi esclusivamente come elemento di aggregazione di imprese, svolgendo un ruolo di monitoraggio dell'andamento dei mercati e dei prezzi, offrendo orientamento ed assistenza di base alle imprese che ancora hanno difficoltà a muoversi verso o nell'ambito del mercato libero, aiutando nella comprensione delle varie voci che compongono la bolletta elettrica, ma soprattutto stipulando annualmente, per conto dei propri consorziati, il contratto di fornitura di energia elettrica. Ogni anno il Consorzio interpella, sulla base dei profili di consumo dei propri consorziati, una trentina di potenziali fornitori ed esamina circa una quindicina di offerte, scegliendo tra queste quella più vantaggiosa in termini di prezzo.

Il vantaggio per i Consorziati è quello di **risparmiare** circa un 10% rispetto al mercato regolato, di evitare errori nella scelta dei fornitori o dei contratti (e quindi pagare di più pensando di pagare di meno), di poter fare a meno di analisi energetiche e/o consulenti, di

avere un'assistenza in tempi brevi sull'applicazione del contratto, sulla comprensione delle voci di fattura e sull'andamento dei prezzi. Un ulteriore vantaggio è rappresentato dal fatto che il Consorzio **non applica ai Consorziati alcun tipo di onere** (quote annuali, fideiussioni, quote di riparto.....), ferma restando la necessità di versare, una tantum, una simbolica quota di adesione.

L'unico vincolo per i Consorziati è che con l'adesione al Consorzio l'impresa affida alla struttura consortile il mandato a trattare in sua vece la fornitura di energia elettrica. Il mandato è revocabile entro il mese di giugno di ogni anno, ovvero prima dell'avvio della campagna di rinnovo per la fornitura di energia elettrica dell'anno successivo.

IL QUESITO

COME DIRIMERE LE CONTROVERSIE

Sto aspettando da sei mesi il rimborso di importi pagati e non dovuti per la fornitura di energia elettrica. Che cosa posso fare?

Situazioni di questo genere sono purtroppo all'ordine del giorno e non solo nel mercato elettrico (v. ad esempio il settore telecomunicazioni), generano frustrazione negli utenti finali e fanno di solito perdere molto tempo. Non abbiamo ovviamente un rimedio miracoloso ma qualcosa si può fare anche senza necessariamente sostenere spese esagerate. Facciamo riferimento alla cosiddetta **messa in mora della controparte**. Si tratta di una procedura prevista dall'art. 1219 del Codice civile, molto utilizzata soprattutto dalle associazioni dei consumatori (ma praticabile anche da aziende) che serve ad intimare ufficialmente al fornitore o cliente inadempiente un determinato adempimento. Per scrivere una lettera di messa in mora non serve necessariamente un avvocato, ma è indispensabile che la medesima sia scritta e soprattutto inoltrata alla controparte in forma giuridicamente riconosciuta, ovvero tramite raccomandata a/r o firma elettronica, mentre non valgono i fax, le e-mail semplici e le telefonate.

La lettera dovrebbe inoltre contenere i seguenti elementi:

1. DESCRIZIONE DEI FATTI che danno il diritto a una certa prestazione. E' utile evidenziare le discrepanze tra gli obblighi contrattuali e quello che in realtà è accaduto.
2. RICHIESTE PUNTUALI: consegna del bene, risoluzione del problema, e quantificazione del risarcimento danni richiesto.
3. FISSAZIONE DI UN TERMINE: di solito si concedono 15 giorni dal momento in cui la controparte riceve la raccomandata, ma per casi urgenti il tempo concesso può essere anche di 24/48 ore.
4. MINACCIA DI ADIRE LE VIE LEGALI, CON BENEPLACITO DI SPESE E DANNI: nel caso la controparte non provvedesse a quanto richiesto.

La messa in mora non è ovviamente garanzia del fatto che il cliente/fornitore adempia, ma è uno strumento che consente di rivolgersi ad un'autorità competente, nel caso in cui non ci sia risposta alcuna dalla controparte. Nel mercato elettrico l'Autorità competente è la più volte citata AEEG (Autorità per l'energia elettrica e il gas), cui qualsiasi utente o associazione di utenti può sporgere reclamo:

<http://www.autorita.energia.it/consumatori/schede/reclami.htm>

Per il settore telecomunicazioni, in caso di controversie tra utenti e operatori telefonici l'Autorità competente per le conciliazioni è il CORECOM;

<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>

Per le controversie bancarie si può tentare con l'OMBUDSMAN Bancario

<http://edu.pattichiari.it/Banca/ombudsman.kl>

Per le controversie di natura commerciale ci si può rivolgere alla Camera di Conciliazione presso la Camera di Commercio della propria provincia.